

Aliisa Saarimaa

# Asiakaskokemuksen varmistaminen asuntotuotannossa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Rakennustekniikka

Insinöörityö

19.4.2016

Tekijä(t) Otsikko	Aliisa Saarimaa Asiakaskokemuksen varmistaminen asuntotuotannossa
Sivumäärä Aika	41 sivua + 1 liite 19.4.2016
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Rakennustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Rakentamisen projektinhallinta
Ohjaaja(t)	Lehtori (Metropolia AMK) Markus Immonen Laatupäällikkö (YIT Rakennus Oy) Ossi Pohjola
<p>Tämän insinöörityö tehtiin YIT Rakennus Oy:lle, kerrostalot pääkaupunkiseutu (ARK) -yksikölle ja työn aiheena oli asiakaskokemuksen varmistaminen asuntotuotannossa. Työ rajattiin käsittelemään ainoastaan ARK:n yksikköä ja sen työmaatoimintaa. Työssä käsiteltiin pääasiassa omaperusteista tuotantoa, jossa asiakkaana on asunnon ostaja, ja pinta-raapaisuna käsiteltiin myös sijoittajayritystä asiakkaana.</p> <p>Työn tavoitteena oli tarkastella asiakaskokemuksen varmistamisen nykytilannetta, ja sen kehittymistä yrityksessä käytyjen WOW-koulutusten jälkeen. Tavoitteena oli myös luoda insinöörityön liitteeksi muistilistaa asiakasnäkökulman huomioimisesta hankkeen alusta alkaen. Tavoitteena oli myös luoda liitteenä WOW yhteenveto, koulutuksien hyvistä opeista. Työn päätteeksi pohdittiin myös kehitysehdotuksia, joilla asiakkaiden hyvää kokemusta voitaisiin entisestään parantaa.</p> <p>Työssä tärkeimpänä tietolähteenä toimivat asiantuntijoiden haastattelut. Haastatteluihin osallistuivat YIT:ltä kehityspäällikkö, vastaava työnjohtaja, työpäällikkö, asiakaspalvelupäällikkö, yksikön johtaja ja tuotantopäällikkö, sekä Renesans Consulting Oy:ltä henkilöstövalmentaja/WOW-kouluttaja. Tietolähteenä käytettiin myös rakennusalan ja muiden alojen kirjallisuutta sekä internet sivustoja laatuun ja asiakaspalveluun liittyen. Omia kokemuksia asiakastilaisuuksista ja niiden järjestämisestä kolmelta YIT:n työmaalta hyödynnettiin myös lähteenä tässä insinöörityössä.</p> <p>Työn tuloksena luotiin muistilista asiakasnäkökulman huomioimisesta hankkeen alusta alkaen (Liite 1). Alun perin tavoitteena oli luoda kaksi liitettä; Asiakasnäkökulman huomioiminen hankkeen alusta alkaen sekä WOW yhteenveto. Työn edetessä kuitenkin päätettiin yhdistää nämä kaksi liitettä yhdeksi, koska asiakasnäkökulman huomioiminen sekä WOW käsittävät samoja asioita.</p>	
Avainsanat	Asiakaskokemus, asiakas, laatu, WOW

Author(s) Title	Aliisa Saarimaa Assurance of Customer Experience in Residential Construction
Number of Pages Date	41 pages + 1 appendix 19 April 2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Civil Engineering
Specialisation option	Project Management for Construction
Instructor(s)	Ossi Pohjola, Quality Manager (YIT Rakennus Ltd.) Markus Immonen, Senior Lecturer (Metropolia University of Applied Sciences)
<p>This thesis was made for the unit of Apartment Buildings in the Metropolitan Area (ARK) of YIT Rakennus Ltd. The aim of this thesis was to study the assurance of customer experience in residential construction. This thesis was limited to consider only the ARK-unit and its site-operation. The study focuses on housing production where the client is the apartment's purchaser. An investment company as a client is considered on a general level.</p> <p>The aim of this thesis was to examine the current state of assurance of customer experiences and its development after company's WOW-training. Another aim was to create a checklist to ensure consideration of customer viewpoint from the beginning and to create a summary of the benefits of WOW-training. In conclusion, deliberation was done on development proposals of how to improve good customer experience even further.</p> <p>The most important source of information was interviews with experts. Interviews were conducted with the development director, site manager, certified contract manager, customer service manager, unit leader and product manager from YIT and WOW-trainer from Renesans Consulting Ltd. Source of information was also used from books and internet from construction branches and other areas of work. Also field-related literature and internet sources related to quality and customer service were reviewed. Personal experience from customer events and their organization at three sites of YIT were also utilized.</p> <p>As a result of this thesis, a checklist for ensuring customer viewpoint was created. Initially, the aim was to create another WOW-based document. In the process of the study, it was decided to combine the concepts in one document as they are closely related.</p>	
Keywords	Customer experience, customer, quality, WOW

# Sisällys

## Käsitteet

1	Johdanto	1
1.1	Tausta	1
1.2	Työn tavoitteet	1
1.3	Rajaukset	2
1.4	Tutkimusmenetelmät	3
2	Asiakaskohtaamiset työmaalla	4
2.1	Asiakkaana tuleva asukas	4
2.1.1	Tutustumiskäynti	5
2.1.2	Ensimmäinen tarkastuskäynti	6
2.1.3	Toinen tarkastuskäynti/käytönopastus	7
2.2	Asiakkaana sijoitusyhtiö	8
3	Asiakkaiden informointi	10
3.1	YIT plus	10
4	Laatu	12
4.1	Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset (RYL)	12
4.2	Asiakas	13
4.3	RYL vs. Asiakas	13
4.4	Itselleluovutus	15
5	Asiakaslähtöisyys	18
6	Tutkimus	21
6.1	Sisäisten tiedostojen tutkiminen, WOW-uutiset	21
6.2	Asiantuntija haastattelut	22
7	Tutkimustulokset; yhteenveto ja analysointi	34
8	Pohdintaa kehitysmahdollisuuksista	37
9	Yhteenveto	40
	Lähteet	42

## Liitteet

Liite 1. WOW: Asiakasnäkökulman huomioiminen hankkeen alusta alkaen

## Käsitteet

ARK-yksikkö	Kerrostalot pääkaupunkiseutu -yksikkö
AR-liiketoimintaryhmä	Asuntorakentamisen liiketoimintaryhmä, johon ARK-yksikkö kuuluu
MaalausRYL	Maalaustöiden Yleiset Laatuvaatimukset
Omaperustainen tuotanto	Eli toisin sanoen ”gryndaamista”. Rakennusliike hankkii maa-alueen, suunnittelee, rakentaa ja myy lopputuotteen itse. Rakennusliike toimii siis itse pääurakoitsijana, tilaajana, suunnittelijana, rakennuttajana sekä asunnonvälittäjänä.
RYL	Rakentamisen Yleiset Laatuvaatimukset
WOW-koulutus	YIT:n ARK-yksikössä koko henkilöstöä koskeva koulutus asiakaskohtaamisiin liittyen
YIT	Yleinen Insinööri Toimisto
YIT plus	Hankekohtainen asiakasviestinnän kanava

# 1 Johdanto

## 1.1 Tausta

Insinööriyön on tilannut YIT Rakennus Oy, asuntorakentaminen pääkaupunkiseutu - yksikkö (ARK). Asuntoja rakennetaan asiakkaille ja asiakastyytyväisyys on edellytys yrityksen toiminnalle ja sen jatkuvuudelle. Ilman asiakkaita ei kannata eikä voidakaan rakentaa, joten heidän tyytyväisyydestä on pidettävä huolta. Tyytyväiset asiakkaat luultavammin suosittelevat yritystä muillekin mahdollisille asiakkaille.

Asiakkaat ovat nykyään tietoisempia ja kiinnostuneempia pintalaadusta, rakenteellisista asioista, tilojen toimivuudesta (suunnitelmista) sekä taloteknisistä asioista kuin ehkä aikaisemmin. Tämän takia laatuun on panostettava yhä enemmän ja varmistettava, että asiakkaat saavat vain parasta. Tietoa on nykyään paljon saatavilla esim. internetistä ja koska asiakkaat ovat hyvin kiinnostuneita, ovat he varmasti myös siksi hieman epäilevämpiä kuin ennen, sekä kyseenalaistavat enemmän. Tämän takia on tärkeää, että työmaalla ollaan hyvin valmistauduttuja kun asiakastilaisuuksia pidetään, esimerkiksi myyntimappien tunteminen olisi suotavaa.

YIT:llä on pidetty asiakaskokemuksen varmistamiseen liittyviä WOW-koulutuksia muutamia vuosia sitten. Nämä koulutukseen liittyvät asiat olisi otettava nyt uudestaan esille ja saatava jalkautettua muistin virkistämiseksi toimihenkilöille, jotka työskentelevät työmailla.

## 1.2 Työn tavoitteet

Tämän insinööriyön tavoitteena on tarkastella aiheen nykytilannetta, koska asiakaspalvelu on rakennusosalalla todella tärkeää. Ovatko asiakastyytyväisyydet ja -kokemukset hyviä? Missä olemme hyviä ja missä on parannettavaa? Onko WOW-koulutusoppeja hyödynnetty vielä, vai ovatko ne jääneet unholaan?

Tavoitteena on myös tuoda esille hyvät WOW-opit ja tehdä niistä, asiakkaiden kanssa työskentelystä, "WOW-yhteenveto", joka sitten jalkautetaan toimihenkilöille. Tavoitte-

na on myös, että hankkeen aloitusvaiheeseen luodaan muistilista asiakasnäkökulman huomioimisesta koko hankkeen aikana.

YIT plus on järjestelmä, johon päivitetään asiakkaille tietoja hankkeen kulusta ja kuulumisia työmaalta, toisin sanoen pidetään asiakkaat hieman ajan tasalla. Informointi tasaisin väliajoin varmasti auttaa hyvän asiakaskokemuksen luomisessa. YIT plussan nykytilannetta tarkastellaan insinöörityössä ja tehdään sille mahdollisia kehitysehdotuksia.

### 1.3 Rajaukset

Asiakaskokemuksen varmistamista asuntotuotannossa tutkitaan yrityksen ja asiakkaan kannalta. Yrityksen kannalta, kun halutaan mahdollisimman hyvät asiakastyytyväisyydet ja -palautteet sekä halutaan tutkia, ovatko aikaisemmat WOW-koulutuksen opit menneet perille. Myös miten asiakkaiden kanssa tulisi toimia, jotta he olisivat tyytyväisiä valintaansa sekä saisivat mahdollisen hyvän kokemuksen YIT:stä rakentajana. Asiakkaan kannalta tutkitaan siinä mielessä, että mitkä asiat luovat parempaa kokemusta mm. muutostyöt, laatu, asiakastilaisuudet, puutteiden korjaukset, informointi asiakkaalle ”missä mennään”, jne. Muita rajauksia:

- Käsitellään vain ARK-yksikön tuotantoa (työmaatoimintaa), ei muita YIT:n yksiköitä
- Työmaatoiminnan lisäksi käsitellään hieman hankkeen muitakin prosesseja
- Omaperustainen tuotanto on pääosassa, asiakas on henkilö tai perhe
- Sijoittajakohteita käsitellään hieman, asiakas on sijoittajayritys
- Asiakasviestintä YIT plus näkökulmasta
- Asiakasmuutoksia käsitellään vain työmaanäkökulmasta
- Insinöörityössä ei käydä vuosikorjaus asioita, eikä muuton jälkeisiä asioita.



#### 1.4 Tutkimusmenetelmät

Tärkeimpänä tutkimusmenetelmänä toimivat asiantuntijahaastattelut. Haastateltavina toimivat kehityspäällikkö, tuotantopäällikkö, asiakaspalvelupäällikkö, työpäällikkö, vastaavatyönjohtaja ja yksikön johtaja sekä WOW-kouluttaja. Haastatteluilla pyritään saamaan tietoa siitä, miten työmailla on toimittu asiakaskohtaamisissa ja miten toivottaisiin, että siellä toimitaan. Haastatteluilla pyritään myös saamaan kuva siitä, millaisia tarkastus- ja tutustumiskäynnit sekä muut asiakaskohtaamiset ovat olleet ennen WOW-koulutuksia.

Tärkeitä tutkimusmenetelmiä ovat myös YIT:n ARK-yksikön WOW-koulutus materiaalien tutkiminen. Aihetta tutkitaan jonkin verran myös kirjoista ja internetistä löytyvillä materiaaleilla.

Omat kokemukseni kolmelta YIT:n työmaalta, asiakas- ja tarkastustilaisuuksista sekä asiakasmuutostöiden parissa työskentelystä, tuovat myös hieman lisämaustetta muille tutkimusmenetelmille.

## 2 Asiakaskohtaamiset työmaalla

Tässä luvussa käsitellään asiakaskohtaamisia työmaalla ja verrataan asiakkaana tulevan asunnon asukasta ja sijoittaja-asiakasta ja miten erilaisia käytäntöjä heidän välillään on. ARK:lle molemmat asiakastyypit asuntorakentamisessa ovat erittäin tärkeitä ja siksi halutaan panostaa molempiin yhtäläillä.

### 2.1 Asiakkaana tuleva asukas

Asiakkaan ostaessaan itselleen asunnon YIT:ltä, sen ollessa vielä rakentamisvaiheessa, kuuluu siihen kuvan 1 mukaiset askeleet. Nämä askeleet pätevät silloin kun asiakkaana on uuden kodin asukas tai asunnon ostanut henkilösijoittaja. Sijoittaja yrityksillä on yleensä hieman erilaiset käytännöt asuntojen tarkastuksiin.



Kuva 1 Uuden asunnon askeleet, YIT:n infograafi (muokattu alkuperäisestä lähteestä) [18.]

Asiakaskohtaamiset työmaalla alkavat yleensä silloin, kun asiakas haluaa tulla erikseen tutustumaan asuntoonsa tai yhteisestä ensimmäisestä tutustumistilaisuudesta eli kuvan 1 kohdasta kuusi ”Asuntoon tutustuminen”.

Asiakkaat saattavat olla niin innoissaan uudesta kodistaan, että he haluavat tulla käymään työmaalla useamminkin kuin vain tutustumis- ja tarkastuskäyneillä. Usein heidät viedäänkin jonkun työmaan toimihenkilön saattamana katsomaan asuntoaan, kunhan vain aikaa on ja turvallisuudesta voidaan huolehtia. Henkilökohtaiset tutustumiskäynnit varmasti parantavat asiakkaan kokemusta ja varsinkin, jos hänen turvallisuudestaan pidetään huoli ja lainataan hänelle henkilökohtaisia suojaimeja.

### 2.1.1 Tutustumiskäynti

Asiakkaille järjestetään virallinen tutustumiskäynti työmaalle muutamia kuukausia ennen virallista muuttopäivää. Tällöin asiakas pääsee tutustumaan rakenteilla olevaan rakennukseen, eli omaan asuntoonsa, rakennuksen yhteisiin tiloihin ja rakennusta ympäröiviin alueisiin.

Tutustumiskäynnin tarkoituksena on, että asiakas pääsee tutustumaan asuntoonsa, johon hän on tässä vaiheessa sijoittanut 15 % asunnon hinnasta (kuva 1, askel 3). Tutustumiskäynnillä asiakkailla on mahdollisuus tutustua paremmin omaan asuntoonsa ja esim. ottaa mittoja asunnon huoneista, jotta he voivat suunnitella jo kodin sisustusta, koska pohjapiirustusten pohjalta voi sellaisten asioiden miettiminen olla vaikeaa. Tutustumiskäynneille ominaista on, että asiakkaille tarjotaan pientä purtavaa, kuten pastei- ja pullaa, kahvia ja teetä, ennen kohteeseen tutustumista. Asiakkaiden kahvitellessa voivat he jo kysellä heitä askarruttavia asioita, sekä muutenkin tutustua työmaan henkilökuntaan.

Tutustumistilaisuuteen varataan aikaa kahdesta kolmeen tuntiin ja se järjestetään yleensä työmaan työaikana, eli arkipäivänä klo 7-15.30 aikana. Joskus tilaisuuteen varataan hieman pidempi aika kuten klo 14–17, koska asiakkaat ovat yleensä myös työssäkäyviä, jolloin he kerkeävät omien töidensä jälkeen saapumaan tilaisuuteen. Kuitenkin kaikki asiakkaat eivät välttämättä pääse viralliselle tutustumiskäynnille, jolloin heidän kanssaan sovitaan toinen aika. Joustavuus tutustumiskäyntien ajankohdan sopimisesta saattaa tuoda parempaa asiakaskokemusta, koska tällöin asiakkaalle saat-  
taa tulla tuntemus, että hänenkin aikatauluista välitetään.

### 2.1.2 Ensimmäinen tarkastuskäynti

Ensimmäisen tarkastustilaisuuden tarkoituksena on se, että asiakas pääsee tarkastamaan asuntonsa mahdollisten virheiden tai puutteiden varalta, työmaa on kuitenkin tässä vaiheessa tehnyt jo omat tarkastukset ja korjaukset. Kun asiakas saapuu tilaisuuteen, annetaan hänelle tarkastuslomake, jonka hän täyttää jos hän löytää virheitä tai puutteita asunnostaan, huonekohtaisesti. Tällöin asiakkaan listaamat virheet jäävät dokumentoiduksi työmaalle, joka korjaa kyseiset virheet ennen toista tarkastustilaisuutta. YIT:n asuinkerrostalokohde Asunto Osakeyhtiö Helsingin Loggia luovutettiin tammi-kuussa 2016 ja tarkastustilaisuudessa sekä käytönopastuksessa työmaalla asiakkaille annettiin tarkastuslomakkeen lisäksi mukaan myös kattovalo (Kuva 2), jota pystyy helposti siirtämään huoneesta toiseen. Tarkastustilaisuus oli talvella, joten asunnoissa oli pimeää, lukuun ottamatta keittiötä ja kylpyhuonetta, joissa on omat kiinteät valot. Kätevä ja hauska kattovaloviritelmä helpotti asiakkaita tarkastamaan asuntonsa, jos heillä ei ollut mukanaan omaa taskulamppua tai muuta valoa.



Kuva 2 As Oy Helsingin Loggian työmaan tarkastustilaisuuteen räätälöidyt kattovalot, helpottamaan asuntojen tarkastamista talven pimeydessä [20.]

Asuntokauppalaki velvoittaa, että asunnon myyjän on ilmoitettava asiakkaalle muutto-tarkastuksen järjestämisestä sekä, että asiakkaalle on annettava tilaisuus asuntonsa tarkastamiseen ennen kuin viimeinen osuus kauppahinnasta erääntyy maksettavaksi.

Myyjä saa asuntokauppalain mukaan siirtää jonkin pienen virheen korjaamisen vuositarkastuksen yhteyteen, jos se ei haitta asumista. [19.] On kuitenkin kaikille osapuolille mukavampaa, jos virheet tai puutteet saadaan korjattua ennen kuin asiakas muuttaa, koska vuosikorjaukselle on aina hankalaa mennä asuntoihin tekemään korjauksia, kun asunnot on täysin kalustettuja ja suojattavaa pintaa on paljon. Asiakas saa varmasti myös paremman kokemuksen prosessista, jos virheet ja puutteet korjataan välittömästi ja ennen kuin hän pääsee muuttamaan.

### 2.1.3 Toinen tarkastuskäynti/käytönopastus

Toisen tarkastuskäynnin ideana on se, että asiakkaat pääsevät tarkastelemaan ensimmäisellä tarkastuskäynnillään mahdollisesti kirjaamiensa virheiden tai puutteiden korjaukset ja samassa tilaisuudessa käydään myös asunnon käytönopastus. Jos ensimmäisessä tarkastustilaisuudessa on ollut vielä jokin työvaihe tai korjaukset kesken, jonka takia esim. parketit ovat olleet vielä suojattuina, pääsevät he silloin toisella tarkastuskäynnillä tarkastamaan nekin.

Asunnon käytönopastuksessa on tarkoituksena se, että asiakas pääsee tutustumaan miten hänen asuntonsa laitteita ja tekniikkaa käytetään, sekä hän saa muutakin hyödyllistä tietoa asuntoonsa liittyen, kuten muuttopäivän järjestelyihin liittyviä asioita. Käytönopastuksessa käydään esimerkiksi tällaisia asioita:

- Yhteisten tilojen sijainnit, kuten saunaosasto, kerhohuone, talopesula, väestönsuoja, irtaimistovarasto, autopaikat jne.
- Asunnoista käydään läpi mm. asukkaan vastuulla olevat huoltotoimenpiteet, ilmanvaihdon toimintaperiaate, ryhmäkeskuksen toiminta, ovikoodi, palovaroittimien testaaminen, parvekkeen oven lukituksen ja lasitusten toiminta, kodinkoneiden peruskäyttö, mukavuuslattialämmityksen toiminta jne.
- Tulevista tilaisuuksista on myös opastettava asukasta, kuten hallinnon luovutuksesta, vuositakuutarkastuksesta jne. [17.]

Käytönopastuksessa saattaa olla pieniä työmaakohtaisia eroja. Joillain työmailla ne on pidetty henkilökohtaisina opastuksina, eli joku työmaan toimihenkilöistä lähtee asiakkaan mukaan asuntoon ja opastaa yllä luetellut asiat kahden kesken asiakkaan kans-

sa. Yhdessä kohteessa työmaan vastaava mestari ja työmaainsinööri tekivät käytönopastusvideon, jossa he kävivät opastusasiat läpi myymättömässä asunnossa. Video näytettiin kohteen käytönopastuksessa asiakkaille yhteisesti ja jos asiakkaila tuli kysymyksiä omaan asuntoonsa liittyen, lähti joku työmaan toimihenkilöistä asiakkaan asuntoon sen selvittämään. Video ladattiin myös silloiseen E-taloon, nykyään YIT plus, josta asiakkaat pääsivät kertaamaan videon oppeja tarvittaessa. [12.] Video on oiva käytäntö, jos asiakkaat saadaan tulemaan tilaisuuteen samanaikaisesti ja jos asiakkaita on paljon, koska henkilökohtaiset käytönopastuksiin tarvitaan paljon resursseja ja ne vievät enemmän aikaa.

Henkilökohtaisissa käytönopastuksissa on toki se etuna, että asiakas pystyy heti kysymään häntä askarruttavia asioita ja ne voidaan heti ratkoa asiakkaan kanssa. Kuitenkin molemmat ovat hyviä tapoja perehdyttää asiakas omaan asuntoonsa ja hyvin tehtynä molemmat varmasti nostavat asiakkaan hyvää kokemusta työmaata ja yritystä kohtaan.

## 2.2 Asiakkaana sijoitusyhtiö

Asiakkaan ollessa sijoitusyhtiö, eroavat käytännöt tarkastus- ja tutustumistilaisuuksiin työmaalla todella paljon verrattuna kuluttaja asiakkaaseen tai henkilösijoittajiin. Sijoitusyhtiön ostaessa koko asunto-osaakeyhtiön, ei samanlaisia tutustumis- ja tarkastustilaisuuksia ole, mutta joissain kohteissa on kutsuttu tulevat vuokralaiset myös tilaisuuksiin, jos yhtiöstä suunnilleen puolet on ostanut sijoittaja ja puolet yksityiset asiakkaat. Sijoittajalle tärkeintä on, että asunto toimii niin kuin sen kuuluu ja, että laatu on kohdillaan, kun taas tulevan asunnon asukas luultavasti tarkastelee asuntoaan enemmän sydämellään. Sijoittajien erilaisia toimintatapoja ovat esimerkiksi ”avaimet käteen”-periaate, ulkopuolisen valvojan palkkaaminen ja projektipäällikön nimittäminen kohteelle. [3.]

Sijoitusyhtiön arvioidessa sijoituksen kannattavuutta, otetaan selvää siitä, onko asunnot hyvin suunniteltuja ja onko alue hinta- ja vuokratasoltaan hyvä, eli hyvät liikenneyhteydet, helposti saavutettavat palvelut jne. ovat tärkeitä. Sijoitusyhtiön päämääränä kun on ostaa asunnot ja vuokrata niitä, ja näin ollen saada mahdollisimman hyvät tuotot vuokrista. [21.]

Avaimet käteen -periaatteessa sijoittaja ostaa valmiin tuotteen ilman, että rakentamista valvottaisiin tai tarkastettaisiin heidän toimesta sen enempää. Toimintatapana on myös, että sijoittaja hankkii ulkopuolisen valvojan, joka varmistaa sopimuksien mukaisuudet, laadunvalvonnan ja puuttuu virheellisiin työnsuorituksiin, mutta ei toimi työnjohtajana. Valvoja myös tekee kohteelle itselleluovutuksia eli kirjaa virheet ja puutteet, jotka hän toimittaa pääurakoitsijalle korjattavaksi. Jotkut sijoittajat saattaa myös nimittää kohteelle oman projektipäällikön, joka seuraa tavoitteiden toteutumista, kommunikoi sidosryhmien kanssa, valvoo kustannuksia sekä laatua. [3.], [4.], [5.] Nämä ovat samalla myös sijoittajien käytäntöjä astuntojen tarkastamiseen ja tutustumiseen.

Sijoittajat eivät yleensä teetä asuntoihin muutostöitä, koska asunnot menevät vuokralle ja heille tärkeintä on, että ne ovat valmiiksi hyvin suunniteltuja ja laadukkaita kokonaisuuksia. Muutostöiden puuttuttua on työmailla hieman helpompaa, koska niiden valvontaan ja toteutumiseen tarvitaan paljon resursseja ja itselleluovutukset ovat myös haasteellisimpia. [3.] Vaikka muutostöitä ei ole, on laatuun panostettava yhtälailla, koska sijoittaja on samalla lailla tärkeä asiakas yritykselle ja heille halutaan myös tarjota yhtä hyvää kokemusta kuin kuluttaja-asiakkaalle hyvän laadun ja asiakaspalvelun kautta.

### 3 Asiakkaiden informointi

Asiakkaiden informointi koko rakennushankkeen aikana on ehdottoman tärkeää. Asunnon ostajat ovat tehneet luultavasti elämänsä suurimman rahallisen sijoituksen, kun he ovat päättäneet ostaa asunnon. Enimmillään asukas saattaa joutua odottamaan muuttopäivää noin 15 kuukautta, jos osto on tapahtunut heti, kun ennakkomarkkinoinnin varauksen jälkeen myynti alkaa. Asiakas saattaa tällöin olla noin vuoden verran innoissaan pelkästä ajatuksesta, että kohta hän pääsee muuttamaan, jolloin varmasti myös uteliaisuus herää.

Innostuksen takia on hyvä pitää asiakas tyytyväisenä aina muuttopäivään asti, ja tietenkin sen jälkeenkin, tarjoamalla tietoa rakentamisen eri vaiheista kuvilla ja erilaisilla ns. blogikirjoituksilla. Tämä saa varmasti asiakkaankin tuntemaan itsensä tärkeäksi ja näin hyvää asiakaskokemusta myös parannetaan.

#### 3.1 YIT plus

YIT plus on asiakkaille tarkoitettu internetpohjainen palvelu, josta pääsee selailemaan kodin ja taloyhtiön asioita. Kun ollaan vielä rakennusvaiheessa, YIT plussasta löytyy asiakkaille kuulumisia työmaalta. [1.] Työmaalla kaikilla toimihenkilöillä on pääsy sivustolle päivittämään kuvia ja kuulumisia. Plussan tarkoituksena rakentamisvaiheessa on saada asiakkaille tarpeellista tietoa erilaisista tilaisuuksista johon heidät kutsutaan, kuten tutustumis- ja tarkastustilaisuudet sekä pitää heidät ajan tasalla työmaan tilanteesta ja mitä ollaan milloinkin tekemässä.

Plussaan voidaan lisätä kuvia eri rakennusvaiheista ja niihin liittyvistä töistä, jolloin asiakas näkee missä mennään. Päivityksiin voi myös lisätä tekstejä, jotka tarkentavat kuvaa. Asiakkaat voivat tykätä ja kommentoida päivityksiä samalla lailla kuin esimerkiksi Facebookissa ja vastauksia asiakkaiden kysymyksiin voi antaa kuka vain työmaan toimihenkilöistä. Kuva 3 on kuvakaappaus YIT plussaan päivitetystä kuvasta ja tekstistä.





Tyylikkää ulosvedettävät liesikuvut ovat nyt paikoillaan!



Julkinen keskustelu |

• 13.11.2015



0



0

Kommentit

Kuva 3 Esimerkki YIT plus päivityksestä (muokattu alkuperäisestä lähteestä) [2.]

Muuton jälkeen YIT plussasta asiakas löytää kotinsa asiakirjat, kuten kodinkoneiden huolto-ohjeet, taloyhtiön tietoja ja muita tarpeellisia dokumentteja. [1.] Kuitenkin tietokoneet ja internet eivät välttämättä ole kaikille niin tuttu juttu, kuten vanhemmalle kansalle, joten kaikki asiakkaat saavat vielä mapitetun kotikansion, joka sisältää kodinkoneiden ja kodin muiden asioiden tärkeitä ohjeita.

## 4 Laatu

Tässä luvussa käsitellään laatua Rakennustöiden yleisten laatuvaatimuksien, asiakkaan ja työmaan itselleluovutuksien kautta. Laatu on keskeisin asia, joka vaikuttaa hyvän asiakaskokemuksen luomiseen. YIT:llä rakentamisen laatuun panostetaan, ja työmaita ohjeistetaan laadukkaisiin työn toteutuksiin erilaisilla laatudokumenteilla ja -ohjeilla. Laadulla voidaan kuitenkin viitata moneen asiaan, mutta tässä insinööriyössä keskitytään lähinnä pintojen laatuun ja asiakaspalvelulaatuun.

### 4.1 Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset (RYL)

Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset (RYL) on kokoelma, joka pitää sisällään kiinteistö- ja rakennusalan eri osapuolten yhdessä hyväksymää käsitystä hyvästä rakennustavasta. RYL:iä voidaan käyttää rakennuskohteiden teknisenä laatutason mittarina, sekä sitä voidaan käyttää rakennusselostuksessa viitteenä haluttuun laatutasoon. Tällöin välttyään turhalta toistolta ja RYL on liite, jota noudatetaan. Jos työvaiheiden sopimusasiakirjoissa ei ole vaadittua laatua määritelty, toimii RYL tällöinkin ohjeena laadukkaaseen työn toteutukseen. [14, s.4.]

Esimerkkinä MaalausRYL:ssä valmista maalaus pintaa arvostellaan niin, että käsitellyn pinnan luontainen ulkonäkö, pintakäsittelyn tasaisuus ja peittävyys, pinnan yhdenmuokaisuus jne. vastaa ilmoitettua ulkonäköluokkaa. Pintaa arvostellaan myös huomioon ottaen kokonaisuus, ominainen pintarakenne käsiteltävälle alustalle, käytetyn tuotteen ominaisuudet ja käytetty työmenetelmä. Ohjeena MaalausRYL antaa myös, että pintaa tarkastellaan niin etäältä, että hahmotetaan koko tarkastuksen kohteena oleva alue, eli esim. yksittäinen seinäpinta. [25, s.388.]

Maalaus pintaa voidaan ulkonäköluokasta riippuen, luokassa 2 ja 3, tarkastella kohtisuoraan puolentoista metrin etäisyydeltä, niin, että valo tulee pintaan katsojan takaa. Luokassa E ja 1, pintoja voidaan tarkastella myös pinnan suuntaisesti. Luokka E on erikoisvaatimusluokka, luokka 1 tarkoittaa rakennusosia, joille asetetaan erityisen suuret ulkonäkövaatimukset, luokka 2 on asuin-, liike- ja toimistorakennukset ja luokka 3 on vaatimattomin luokka, johon kuuluu esim. kellarit, autotallit yms. Maalattuja yksityiskohtia, kuten ulko-ovia, ikkunoita ja listoja tulee tarkastella vain kohtisuoraan puolentoista metrin etäisyydeltä RYL:in mukaan. [14, s.21.], [25, s.388.]

Maalauspinnan poikkeamia, kuten työsaumoja, epätasaisuuksia, kiilto- tai värieroja voidaan RYL:in mukaan pitää haittaavina, jos ne näkyvät yleissilmäyksellä normaalivalossa. Normaalivalolla tarkoitetaan tilan käyttöolosuhteisiin tarkoitettua keinovaloa ja yleisvalaistusta sekä päivänvaloa. Jos käytetään siirrettävää valonlähdettä, tulee valon kohdistua pintaan katsojan takaa. [25, s. 388.]

## 4.2 Asiakas

Asiakkaana omaperusteisessa rakentamisessa toimii rakenteilla olevan rakennuksen tulevat asukkaat. Asiakkaan varatessa asuntoa ennakkomarkkinoinnissa ja tehdessään oston myynnin alkaessa, on se vielä rakennusvaiheessa, jolloin hänellä ei välttämättä ole vielä muuta konkreettista käsitystä asunnostaan kuin pohjapiirustukset ja mahdolliset 3D-mallinnukset asuinhuoneistostaan. Riippuen siitä, missä rakentamisen vaiheessa asuntoa ostetaan, on asiakkaalla mahdollisuus kuitenkin tehdä muutostöitä ja materiaalivalintoja asuntoonsa, enemmän muutostöistä löytyy luvusta viisi (5 Asiakaslähtöisyys).

Asiakkaalla on olemassa omanlaisensa käsitys siitä, mitä laatu heidän silmissään tarkoittaa. Joillekin asiakkaille pintapuolinen laatu on kaikkein tärkeintä eli se, miltä asunnossa näyttää, osalle tärkeintä saattaa taas olla asiakaspalvelun laatu ja joillekin laadukkaasti suunniteltu asuntopohja on se ykkösjuttu. Kuitenkin asiakkaille laatu on suurimmaksi osaksi odotusten ja lupausten täyttymistä. [3.]

Omaperusteisessa tuotannossa asiakas eli asukas on todella tärkeässä roolissa ja tämän takia laatuun on panostettava. Asiakkaiden odotukset ovat korkeat, koska asuntoon on käytetty tuntuva summa rahaa, ja odotukset halutaan myös täyttää, jotta asiakas on tyytyväinen ja hyvä asiakaskokemus saadaan toteutettua. Asiakas saattaa odottaa asuntonsa valmistumista jopa yli vuoden verran, jolloin odotukset koko ajan vain kasvavat ja laadulta odotetaan paljon.

## 4.3 RYL vs. Asiakas

Asiakkaalle RYL:in vaatimukset eivät ole välttämättä tuttuja ja siksi rakennettavan rakennuksen laadun on oltava jopa parempaa kuin RYL:ssä ohjeistetaan. RYL:ssä on usein annettu pinnoille sallittuja tasaisuuspoikkeamia. Esimerkki sallituista tasaisuus-

poikkeamista taulukossa (Taulukko 1), jossa luokka 1 on vaativa ja luokka 2 on tavanomainen, kuten asuin-, liike- ja toimistotilat. [14, s.149.] ARK:ssa on aina tavoitteena kuitenkin rakentaa ykkösluokkaa, vaikka RYL:ssä ohjeistetaan, että kakkosluokka on tarkoitettu asuintiloihin.

Taulukko 1 Valmiin seinän ja lattian sallitut tasaisuuspoikkeamat laatoituksessa [14, s.149.]

	Mittauspituus L, mm	Suurin sallittu poikkeama, mm	
		Luokka 1	Luokka 2
Hammas			
– sauman leveys < 6 mm		1 + laatan valmistustoleranssi <sup>1)</sup>	1 + laatan valmistustoleranssi <sup>1)</sup>
– sauman leveys ≥ 6 mm		2 + laatan valmistustoleranssi <sup>1)</sup>	2 + laatan valmistustoleranssi <sup>1)</sup>
Tasaisuuspoikkeama	2000	± 2 ± 2 <sup>2)</sup>	± 3 ± 2 <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> tyypillisesti ± 5... 10 % laatan nimellispaksuudesta

<sup>2)</sup> laatan sivun pituus ≥ 400 mm

RYL:ssä ohjeistetaan tarkastelemaan valmista laatoitusta niin, että pinnassa ei saa olla virheitä, jotka näkyvät häiritsevinä silloin, kun pintaa tarkastellaan puolentoista metrin etäisyydeltä huoneen normaalivalaistuksessa. RYL:ssä myös ohjeistetaan, että ei ole sallittua tarkastella laatoitettua pintaa sivuvalaistuksella. [14, s.149.] Asiakkaalle kuitenkin nämä ohjeistukset eivät varmastikaan ole tuttuja ja asuntojen tarkastustilaisuudessa he tarkastelevat pintoja niin, kuin he itse parhaaksi kokevat. Jos asiakkaalla on käytössä taskulamppu ja hän tarkastelee laatoitusta sivuvalaistuksessa ja kokee laatoituksessa olevan liikaa hammastusta, on siihen vaikea sanoa, että ”Itse asiassa, rakentamisen yleisissä laatuvaatimuksissa ohjeistetaan, että laatoitusta ei saisi tarkastella sivuvalaistuksessa, joten virhe ei ole todellinen, jos hammastukset eivät näy tilan normaalivalaistuksessa.”

Asiakas saattaa huomata tasaisuuspoikkeamia tai hammastuksia vasta muuton jälkeenkin, koska silloin he alkavat sisustamaan ja asentamaan erilaisia lamppeja ympäri asuntoansa. Kuvassa 4 on havainnollistava kuva lampusta, joka valaisee seinäpintaa koko ajan pinnan myötäisesti, jolloin pinnan mahdolliset epätasaisuudet korostuvat. Tämän takia on tärkeää tarkastella työmaallakin seiniä ja pintoja sivuvalaistuksella, vaikka RYL:ssä ohjeistetaan, ettei esim. laatoituspintaa tarkastellessa niin saa tehdä, koska emme voi tietää, mitä asiakkaat asentavat asuntoonsa kohteen luovutuksen jälkeen.



Kuva 4 Seinävalaistus, joka valaisee seinää pinnan myötäisesti, korostaen mahdollisia pinnan epätasaisuuksia [23.]

Tämän takia on tärkeää rakentaa laadukkaasti niin, että yritetään katsoa laatua asiakkaan silmin. Ei pidä unohtaa kuitenkaan RYL:in laatuvaatimuksia, vaan soveltaa niitä niin, että ne sopivat sekä yrityksen omiin että asiakkaan vaatimuksiin.

#### 4.4 Itselleluovutus

Itselleluovutus tulee sanoista luovuta ja itselle. Se tarkoittaa sitä, että luovutetaan työt sellaisena, että ne kelpaisivat myös työn tarkastajalle itselleen. Itselleluovutus mielletään usein luovutusvaiheen pintapuolisena tarkasteluna sekä virheiden ja puutteiden korjauksena, mutta todellisuudessa sitä pitäisi tehdä jokaisen työvaiheen jälkeen. Itselleluovutus on yksi osa urakoitsijan laadunvarmistusta ja rakennusurakan yleisissä sopimusehdoissa veloitetaan, että urakoitsija tarkastaa itse työnsä laadun ja korjaa mahdolliset virheet ja puutteet ennen kuin työ luovutetaan tilaajalle. Itselleluovutus on tärkeä osa koko työmaan luovutusprosessissa ja siihen kuuluu sekä rakennustekniset että talotekniset työt. [15, §11.], [16.]



Kuva 5 Kylpyhuoneen seinälaatoista viisi on haljennut ja teipit virhekohtilla helpottaa asentajaa löytämään korjattavat virheet helpommin

Itselleluovutuksessa tarkoituksena on, että kyseisen työn suorittanut urakoitsija tarkastaa ensin itse omat työnsä ja korjaa mahdolliset virheet ja puutteet. Tämän jälkeen pääurakoitsija tekee omat tarkastuksensa ja merkitsee mahdolliset virheet ja puutteet teipillä pelipaikalle (kuvassa 5 on havainnollistavat valokuvat virheen merkkauksesta työmaalla) ja kirjaa omaan listaansa, sekä jaottelee ne niille urakoitsijoille, jotka ovat vastuussa niiden korjaamisesta. Esimerkki Excel-taulukko (Taulukko 2), jossa eriteltynä työmaan porras, asunto, huoneet, havaittu virhe/puute, vastuu-urakoitsija, puutteen havaitsemispäivämäärä sekä merkintä jos virhe tai puute on korjattu. Taulukossa on etuna se, että pysyy hyvin perillä, mitä korjauksia on tehty ja mitä on tekemättä, koska jokaisen listassa olevan sarakkeen pystyy suodattamaan niin, että jäljelle jää esim. haluttu urakoitsija ja heidän korjaamattomat puutteensa.

Taulukko 2 Esimerkki Excelillä tehdystä itselleluovutuslistasta



			As Oy Esimerkki	Laatinut: AS		
			Itselleluovutus			
					15.2.2016	
Porras	Asunto	Huone	Havaittu virhe/puute	Vastuu	PVM	Korjattu
A	1	OH	Maalipinnassa raitoja	Maalausurakoitsija	10.2.2016	X
A	1	MH1	Kaapin hyllyssä lohkeema	Kalusteurakoitsija	10.2.2016	
A	1	MH1	Ruiskukatto läpikuultava	Maalausurakoitsija	5.2.2016	X
A	2	KPH	Seinälaatta saumoissa vajetta	Laatoitusurakoitsija	5.2.2016	
A	2	OH	Parketissa rako	Parkettiurakoitsija	10.2.2016	
A	3	MH1	Jalkalista irvistää	Listoitusurakoitsija	10.2.2016	
A	3	MH2	Laakaoven pinnassa kuplia	Ovitoimittaja	6.2.2016	X
B	4	OH	Ikkunalistassa huono pinta	Listoitusurakoitsija	8.2.2016	
B	4	K	Välitilalaatan pinnassa värivika	Laatoitusurakoitsija	8.2.2016	
B	4	KPH	Suihkusekoittaja vuotaa	Putkiurakoitsija	10.2.2016	
B	5	MH1	Akryylit puuttu katon rajasta	Maalausurakoitsija	10.2.2016	X
B	5	KPH	Peilikaapin peilioveissa halkeema	Kalusteurakoitsija	8.2.2016	

Itselleluovutuksen tekeminen on tärkeää aloittaa hyvissä ajoin, jotta kaikki virheet ja puutteet ehditään korjaamaan ennen asukastarkastuksia. Virheetön ja laadukas asunto on yksi mahdollinen asiakaskokemusta parantava seikka ja siksi ei haluta, että asiakas löytää tarkastustilaisuuksissa mitään negatiivista asuntoonsa liittyen. Tietenkin laatu-, virhe- ja puuteasiat ovat joskus mielipidekysymys ja vaikka työmaan mielestä asunto olisi täysin valmis ja virheetön, saattaa asiakas löytää sieltä jotain, joka ei häntä miellytä.

## 5 Asiakslähtöisyys



Kuva 6 Fingerpori 21.2.2011 [24.]

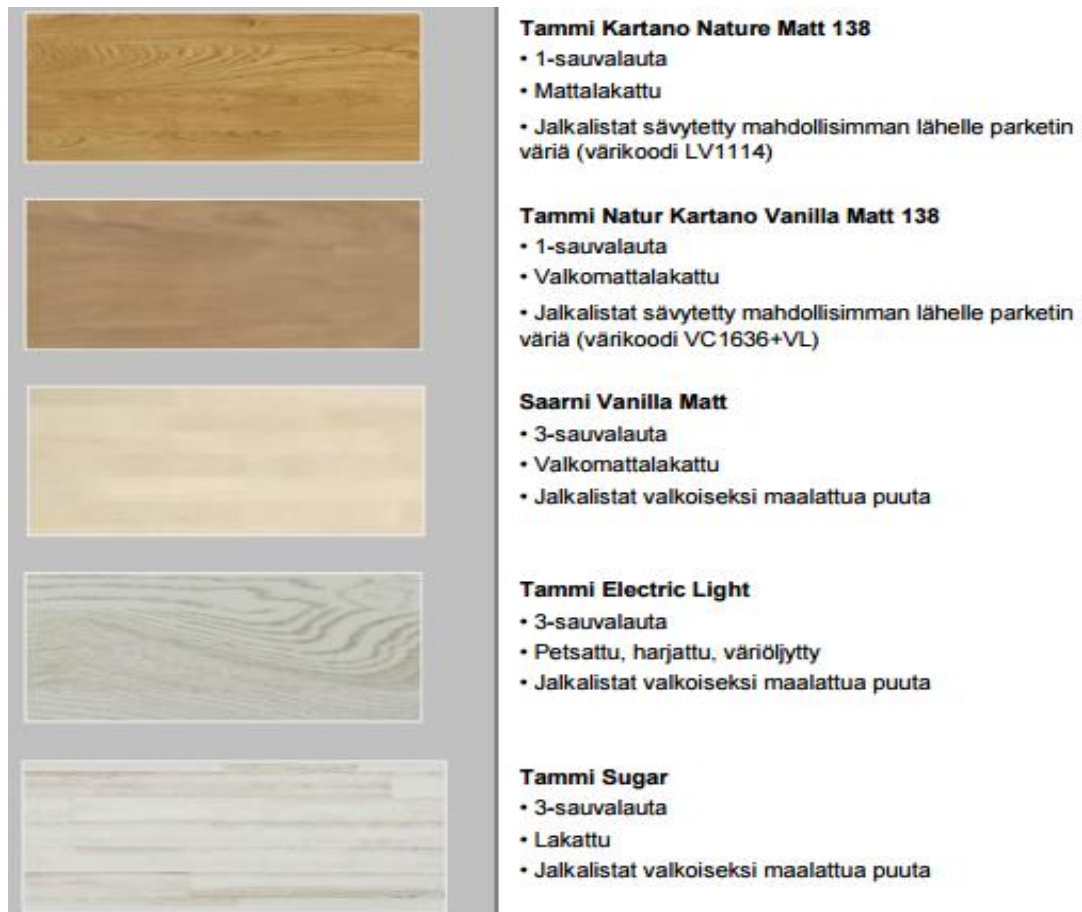
Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että luodaan yrityksen toimintakulttuuri sellaiseksi, että pyritään selvittämään asiakkaiden tarpeita sekä tyydyttämään ne parhaimmalla mahdollisella tavalla. Rakennusalalla kilpailu asiakkaista on kovaa, koska markkinoilla on niin paljon tarjottavaa ja tämän takia asiakkaistakin on tullut vaativampia ja heillä on suuremmat odotukset lopputuotetta kohtaan. Asiakkaat siis odottavat, että heidän henkilökohtaisia tarpeitaan huomioidaan yhä enemmän ja tämän takia on tärkeää oppia tuntemaan omat asiakkaat. Ajattelutapaa olisi tämän takia hyvä muuttaa asiakkaalle tuotettavasta lopputuotteesta, asiakkaan kanssa yhteistyössä tuotettavaksi lopputuotteeksi. [6, s. 29.]

Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen saattaa olla vaikeaa, jos yrityksen sisäisessä viestinnässä on puutteita. Tämän takia on tärkeää, että kun asuntokauppa tehdään, olisi myyjä suoraan yhteydessä työmaalle kertoakseen, että kyseinen asunto on myyty ja miksi asiakas valitsi juuri tämän asunnon. Esimerkiksi asiakas on saattanut kertoa, että hänelle tärkeintä juuri tässä asunnossa on se, että pohjaratkaisu mahdollistaa illalliskutsujen helpon järjestämisen, koska keittiö ja ruokailutila ovat hyvin yhteydessä ja tarpeeksi tilavia. Tällöin työmaan henkilöstö osaa pitää huolen siitä, että asiakkaan niin sanotut sydämen asiat järjestyvät ja ovat myös toimivia.

YIT:llä asiakasmuutostyöt mahdollistavat sen, että asuntoa rakennetaan ns. asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakas pääsee muutostyöinsinöörin kanssa yhteistyössä suunnittelemaan oman asuntonsa sellaiseksi joka häntä miellyttää. Muutoksia voidaan tehdä runkovaiheessa esim. jos asiakas haluaa siirtää kevyitä väliseiniä tai tehdä sähköpisteiden muutoksia, sisävalmistusvaiheessa esim. parketti-, laatta- ja muut pintamuu-



tokset, esimerkkinä kuvakaappaus parkettivaihtoehtoista Asunto Oy Helsingin Viklon muutostyölistalta (kuva 7). Tilauksissa on kuitenkin asetettu aikataulut, jotta työmaan rakentamisaikatauluissa pysytään muutostöistä huolimatta ja jotta jo rakennettuja tai asennettuja pintoja tai rakenteita ei jouduta purkamaan. Joissain tapauksissa kuitenkin muutostyöaika-ajoista on voitu hieman joustaa, jos se edistää myyntiä. Työmaan näkökulmasta kuitenkin mieleisintä olisi, jos kaikki muutostyöt saataisiin aikataulun mukaisesti hoidettua.



Kuva 7 Kuvakaappaus Asunto Oy Helsingin Viklon muutostyömahdollisuuksista parkettivaihtoehtoisissa [7.]

Muutostyöt ovat asiakkaille todella tärkeitä, koska he ovat itse halunneet tietyt muutokset ja odottavat, että asunnosta tulee näin myös juuri heidän mieleisensä. Työmaalla on suuri vastuu asiakasmuutostöiden toteutumisesta. Se ei riitä, että muutostyöt lähetetään kaikille urakoitsijoille tiedoksi ja viedään asuntoihin listaukset ja muutosohjeet kyseisen asunnon muutostöistä. Tärkeää on, että työmaalla on niin sanotusti vastuutettu joku toimihenkilö pitämään huolen siitä, että muutostyöt myös toteutuvat. On hyvä käydä kiertämässä asunnot muutostyökansion kanssa aina ennen uusien asen-

nusten alkamista, jolloin voidaan esimerkiksi tarkastaa, että tietyissä asunnoissa on oikeat laatat tai parketit asentajaa odottamassa. On paljon helpompaa puuttua esimerkiksi väärin pintojen tai väliseinän virheelliseen paikkaan ennen asennusta kuin asennuksen jälkeen. Tällöin vältetään ylimääräisiltä purkutöiltä ja aikataulussakin on helppompaa pysyä. Rakentaminen on kuitenkin käsityötä ja kun asuntoja on paljon ja muutostyöt tekevät jokaisesta asunnosta erilaisen, on aivan inhimillistä, että virheitä sattuu. Kuitenkin hyvällä valvonnalla voidaan ehkäistä nämä virheet.

Asiakaslähtöisyyttä tavoiteltaessa on hyvä muistaa ottaa työmaalla huomioon se, että kun asiakastilaisuuksia järjestetään, kaikki asiakkaat eivät ole rakennusalan ja siihen kuuluvien termien asiantuntijoita. Rakennusosalalla käytetään asiakirjoissa sekä puhekielessä paljon termejä ja ilmauksia, joita muilla aloilla työskentelevät eivät välttämättä ymmärrä. Tästä esimerkkinä voidaan ottaa itselleluovutus, jolla tarkoitetaan työmaalla tarkastuksien tekemistä ja niistä löytyvien mahdollisten virheiden ja puutteiden korjausta, lisää luvussa 4 (4.4 Itselleluovutus). Toisena esimerkkinä voidaan ottaa RYL, eli rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset, jonka tarkoituksena on ylläpitää hyvää rakentamista, lisää luvussa 4 (4.1 Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset).

Asiakastilaisuuksia tai muita asiakkaiden kohtaamistilanteita ennakko- suunniteltaessa olisi hyvä sopia työmaan toimihenkilöiden kanssa, että kaikki puhuvat asiakkaille samoilla sovitulla termeillä, kuten itselleluovutuksista tarkastuksina, sekä puhekielen vähättelevät ilmaukset, kuten ”kämpä” vaihdetaan asuntoon tai huoneistoon, jotta väärinymmärryksiltä välttyttäisiin sekä arvokkuus asiakkaille todella tärkeästä asiasta säilytettäisiin. Ei ole suotavaa antaa asiakkaalle sellaista kuvaa, että hänelle tärkeää asiaa vähäteltäisiin, puhuttaessa epäsovivilla termeillä. Huomaavaista on myös, jos asiakkaalle puhutaan asioista kaikille ymmärrettävillä termeillä, jotta asiakkaan ei tarvitse koko ajan kysyä tai miettiä, että ”mitä tuo tarkoittaa?”.

## 6 Tutkimus

### 6.1 Sisäisten tiedostojen tutkiminen, WOW-uutiset

YIT:n ARK-yksikössä on alkanut muutama vuosi sitten sisäinen koulutus, joka liittyy hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseen ja näin ollen myös laadukkaaseen työn toteutukseen. Tätä koulutusta lähdettiin toteuttamaan, koska asiakastyytyväisyyskyselyissä ”asunnon virheettömyys muuttohetkellä”-keskiarvoksi saatiin arvosana, joka ei täyttänyt haluttua tavoitetta ja tässä haluttiin parantaa. Koulutuksen tavoitteena oli saada koko ARK:n henkilöstö tietoiseksi siitä, kuinka tärkeä asiakas oikeasti onkaan. Kaikki kävivät ainakin kolmipäiväisen WOW-nimisen koulutuksen, jossa yhdessä pohdittiin asiakkaisiin liittyviä asioita erilaisissa työpajoissa. [8.]

Koulutuksesta on ollut paljon apua kaikille sen käyneille. Yhtenä tärkeänä asiana on saatu nostettua konkreettisten toimien avulla se, ettei asuntoja rakenneta vain rakentamisen ilosta, vaan asunnot ovat koteja asiakkaillemme ja pelkästään tekninen laatu ei riitä, jotta saamme asiakkaillemme hyvän kokemuksen. [9.]

WOW-koulutuksen myötä asiakkaille tarkoitettuihin tutustumis- ja tarkastustilaisuuksiin on panostettu enemmän kuin aikaisemmin. On järjestetty suunnittelupalavereja tutustumis- ja tarkastustilaisuuksia varten, joissa jaetaan vastuut kaikille osapuolille. Rakentamiseen käytettävässä kokonaisajassa on myös huomioitu paremmin nykyään se, että asunnot ovat täysin valmiita tarkastuskäyntiin mennessä. Eli tarkastuskäynnin jälkeinen aika pyritään käyttämään esimerkiksi yhteisiin tiloihin. Asuntoja ei mielellään haluta näyttää asiakkaille keskeneräisinä. [9.], [10.]

YIT:llä on omien työntekijöiden lisäksi käytössä myös aliurakoitsijoita. On tärkeää, että aliurakoitsijoilla on myös tiedossa YIT:n laatuvaatimukset, koska samalla tavalla hekin rakentavat asuntoja asiakkaalle, eikä YIT:lle. Tästä on noussut myös kysymys, pitäisikö aliurakoitsijoillekin järjestää jonkinlainen pienimuotoisempi asiakaskokemuksen varmistamiseen liittyvä koulutus? [11.], [12.]

Asiakkaiden tiedottaminen on huomattu olevan todella tärkeää ja siitä on muistettava pitää huolta. Asiakkaat on pidettävä ajan tasalla kokoajan siitä mitä työmaalla tapahtuu. Työmailla on huomattu, että tämä tekee asiakkaat juuri tyytyväisiksi, koska silloin heitä ei ole jätetty pimentoon odottamaan. [12.], [13.]

Laatu on aina ollut YIT:llä todella tärkeässä roolissa, mutta WOW-koulutuksen myötä sen merkitystä on saatu nostettua vieläkin tärkeämmäksi. Laatu on yksi tärkeimmistä asioista, joka myös vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja siksi siihen on panostettava kokoajan. Laatua saadaan aikaiseksi, kun työvaiheita suunnitellaan ennakkoon mahdollisimman hyvin ja varmistetaan, että aikataulut pitävät, jotta kiirettä ei tulisi. Mallityö on myös todella tärkeää laadun kannalta. Mallityöllä varmistetaan työnsuorittajan osaaminen ja ymmärrys vaadittavasta laadusta. Mallityöllä on etuna, että siihen voidaan aina verrata jälkikäteen, jos tuntuu, että työnlaatu alkaa heiketä työn edetessä. Työn järjestelmällisellä tarkastamisella, jatkuvalla laadunvalvonnalla sekä itselleluovutuksilla voidaan havaita puutteita ajoissa ja tällöin puuttua niihin välittömästi. Kaikille työntekijöille on myös oltava selvää, että työ tehdään kerralla kuntoon, jolloin asiakkaalle ei jää virheitä huomioitavaksi. [10.]

Työntekijät ovat hyvin tärkeässä roolissa, koska he tekevät asuntojen näkyviä pintoja ja pitävät niistä huolta ja nämä ovat asiakkaille todella tärkeitä asioita. Työntekijät nostivat tärkeimmiksi kehittämisen kohteiksi oman asenteen työn tekemiselle, hyvin suunnitellun työjärjestyksen, esimiestyön sekä pintojen huolellisen suojaamisen. [22.]

WOW:lla on ollut suuri merkitys siihen, että laatuun on alettu panostaa entistä enemmän ja asioita on alettu katsomaan enemmän asiakkaiden silmin. Ennen WOW-koulutusta ”asunnon virheettömyys muuttohetkellä” keskiarvo asiakastyytyväisyys kyselyissä oli jäänyt tavoitteestaan ja koulutuksen jälkeen se oli saatu nostettua tuntuvas- ti. Sekä ”työmaan henkilöstön ammattitaito ja palvelu” keskiarvokin on saatu aiemmin tavoitetasollaan olevasta, nostetuksi melkein pä maksimitasolle. [8.]

## 6.2 Asiantuntija haastattelut

Asiantuntija haastattelut toimivat yhtenä tärkeimpänä lähteenä tässä insinööriyössä. Haastatteluissa on keskusteltu mm. näistä asioista:

- Mistä hyvä asiakaskokemus koostuu?
- Tarkastus- ja tutustumistilaisuuksista,
- YIT plus päivityksistä,

- Itselleluovutuksista sekä,
- sijoittajayrityksestä asiakkaana

Asiantuntijoina haastatteluissa toimivat YIT:ltä kehityspäällikkö, vastaava työnjohtaja, työpäällikkö, asiakaspalvelupäällikkö, yksikön johtaja (ARK) ja tuotantopäällikkö, sekä Renesans Consulting Oy:ltä henkilöstövalmentaja/WOW-kouluttaja.

### *Kehityspäällikkö*

Hyvä asiakaskokemus koostuu siitä, että on olemassa molemmin puolinen luottamus. Kehityspäällikön mielestä YIT rakentaa laadukkaasti ja yrityksen kulttuuriin kuuluukin, että rakennetaan lähtökohtaisesti virheettömästi, mutta asiakas ei välttämättä tiedä sitä varmaksi. Tämän takia on tärkeää, että yhteys asiakkaaseen on koko ajan olemassa. Esimerkkinä yhdessä kohteessa asunnossa tapahtui vesivahinko asukkaiden muuton jälkeen ja koska asia otettiin heti hyvin haltuun, eivät asiakkaat kokeneet vesivahinkoa negatiivisena asiana YIT:tä kohtaan. Eli toisin sanoen virheet ovat ihan ok, jos asiakas tiedostaa, että se korjataan eikä niitä yritetä peitellä.

Asiakastutustumis- ja tarkastuskäyntien eteen ei tarvitse tehdä mitään ihmeellistä, jotta ne parantaisi asiakkaan kokemusta. Pieni valmistautuminen kuitenkin on aina hyvä muistaa, kuten vastuunjako kaikille toimihenkilöille etukäteen, jotta tilaisuudet menisivät joutuisasti. Kaikki yliampuva kannattaa kuitenkin unohtaa, koska tilaisuuksien tarkoituksena ei ole YIT:n mainostaminen vaan tehdä asiakkaan kokemus mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi. Kuitenkin kehityspäällikkö painottaa, ettei kaikkien tarvitse toimia tietynlaisen rungon mukaan, vaan käyttää omaa parhaaksi kokemaansa tapaa hoitaa tilaisuudet. A ja O on käyttäytyä ystävällisesti ja asiallisesti.

YIT plussaa tulisi päivittää noin kahden viikon välein, mutta ei kuitenkaan haluta painostaa ketään, vaan vastuutetaan päivitykset sellaiselle, jolle sellaiset asiat tuntuvat luontevilta. Jokainen, joka päivityksiä plussaan tekee, voisi itse miettiä omalla kohdallaan, kuinka usein ja millaisia päivityksiä itse haluaisi nähdä. Kuitenkin tärkeää on, että sinne ainakin sen kahden viikon välein jotain tulisi, koska jos asiakas käy muutaman kerran katsomassa, eikä päivityksiä ole, saattaa hän lopettaa sen seuraamisen ja olla näin ollen tyytymätön tiedottamisen laatuun. Asiakastytyväisyyskyselyssä mielipiteet

YIT plussasta ovat olleet todella erilaisia, osan mielestä se on todella hyvä juttu ja osa ollut sitä mieltä, että se on ihan turhanpäiväinen.

Itselleluovutukset toimivat ihan hyvin. Valtavasti on parannuttu siinä, että kaikki listoilla olleet virheet ja puutteet on saatu korjattua ennen kuin asukkaat muuttavat. Ainut asia mitä ei joskus saada korjattua muuttoon mennessä, joka ei ole työmaasta kiinni, on esim. kaapin oveen tullut kolhu lähellä luovutuspäivää, koska sitä ei saada kalustusyri-tykseltä heti, pitkän toimitusajan takia. Tällöin ne saattavat jäädä korjausrästiin tehtäväksi asukkaiden muuton jälkeen. Itselleluovutuksissa on kuitenkin tärkeää katsoa asuntoja niin sanotusti asiakkaan silmin, eli voidaan miettiä, että olisimme itse asiakas ja miettiä, mikä meille asunnossa olisi tärkeää.

Kun asiakkaana on sijoittaja, eivät asiakastilaisuudet ole samanlaisia kuin silloin kun asiakkaana on asunnon ostaja. Sijoittaja yritykset laittavat rakennuksen asunnot yleensä vuokralle, joten heillä on erilaisia toimintatapoja rakennuksen tarkastamiseen. Erilaisia toimintatapoja ovat esimerkiksi ”avaimet käteen” – periaate, ulkopuolisen valvojan palkkaaminen sijoittajan toimesta tai oman projektipäällikön palkkaaminen kohteelle. Kuitenkin sellaisissa kohteissa, joissa osan rakennuksen asunnoista on ostanut sijoittaja ja osan yksityiset asiakkaat, on asiakastilaisuuksia pidetty myös taloyhtiön tuleville vuokralaisille. Vuokralaiset ovat myös potentiaalisia asiakkaita YIT:lle tulevaisuudessa.

[3.]

#### *Vastaava työnjohtaja*

Lupausten pitäminen ja jopa niiden ylittäminen on yksi hyvään asiakaskokemukseen johtava asia. Tähän liittyy myös hyvin pitkälti sisäinen viestintä, jonka on oltava hyvää, koska on tiedettävä mitä asiakkaalle on luvattu ja kuka on luvannut, jotta lupaukset voidaan pitää. Asiakas on voinut myös luvata itsellensä jotain, joka on hyvin tärkeää hänelle. Tämä tieto on hyvä yrittää myös ”kalastella” asiakkaalta, jotta kaikki mahdolliset asiakkaan sydämen asiat voidaan toteuttaa. Esimerkiksi jos asiakkaalta on kysely, että miksi hän on päättänyt yksinomaan tämän kohteen asuntoon, voi vastaus olla, että hänelle tärkeintä on asunnon keittiö. Tällaisen tiedon kautta voidaan esim. rungon valmistuttua esitellä asiakkaalle, mihin keittiö ollaan sijoittamassa ja näin luoda asiakkaalle positiivisia mielikuvia hänelle tärkeästä asunnon osasta.

Asiakkaan luottamus rakentajaan on hyvin tärkeää, koska asiakas on saattanut ostaa asunnon silloin, kun tontilla ei ole vielä mitään muuta kuin suuri kuoppa. Tällöin asiakas saattaa joutua odottamaan muuttopäivää yli vuoden verran, jolloin luottamus on hyvä pitää yllä esimerkiksi hyvällä tiedottamisella. Tutustumistilaisuuksissa joillekin asiakkaille esim. reikä seinässä ei ole iso juttu, jos he luottavat, että se tullaan korjaamaan.

WOW-koulutuksen myötä asiakkaiden tiedottaminen on noussut merkittävämmäksi kuin aikaisemmin. Asiakkaiden tiedottamiseen tarkoitettua YIT plussaa olisi hyvä päivittää ainakin kerran viikossa, koska plussassa olisi paljon potentiaalia. Asiakkaat eivät juurikaan ota kantaa (kommentoi tai tykkää) tällä hetkellä plussan päivityksiin, mikä johtuu luultavasti juuri siitä syystä, että sinne tulee päivityksiä todella epäsäännöllisesti, jolloin asiakas ei enää jaksa käydä tarkastelemassa sivustoa. Asiakastytytyväisyyskyselyiden tilastojen mukaan tiedottaminen onkin ollut yksi kehitystä tarvitseva kohde. Tätä voisi parantaa jos hankkeen alussa vastuutettaisiin joku toimihenkilö tiedotuksestaan. WOW-koulutuksen myötä on kuitenkin saatu hyvin yhtenäistettyä yrityksen toimintaa asiakkaan huomioimiseen liittyen.

Itselleluovutuksiin ja niistä löytyvien virheiden ja puutteiden korjauksiin on varattu tarpeeksi aikaa, kysymys vain kuuluu, osataanko aikaa käyttää oikein? Usein muutama viikko ennen asukkaiden muuttoa työmaalla pyörii vielä monia työntekijöitä ja tässä on huonoa se, että korjauksia tehdessään saatetaan aiheuttaa lisävahinkoja esim. kolhuja seiniin. Tämän takia rakennusvalvonnan käyttöönotto tulisi olla 2-3 viikkoa ennen asukkaiden muuttoa, jolloin työmaa olisi loppusiivottu ja työmaalla ei olisi tämän jälkeen enää muita kuin pari työntekijää, jotka korjailevat pikkuvikoja. Tällöin loputtomilta tuntuivat kolhukorjaukset saataisiin paremmin kuriin.

Kun asiakkaana on sijoittaja, ei tarkastus- ja tutustumiskäyntejä pidetä samalla tavalla kuin kuluttaja-asiakkaille. Sijoittajalla saattaa olla omatarkastaja, joka tekee tarkastukset, ja koska hän on ammattilainen, ei hän katso asuntoja samalla tavalla kuin asukas katsoisi. Sijoittaja-asiakkaan hyvää kokemusta varmistetaan niin, että sijoitusyhtiön bisnes otetaan huomioon. Yksi hyvä kokemusta varmistava asia voisi olla se, että muuton jälkeiset vuokralaisten yhteydenotot puutteista tai virheistä tulisi rakennuksen rakentaneeseen yritykseen, eikä sijoittajalle, joka kuitenkin joutuu ottamaan yritykseen sitten erikseen yhteyttä.

## *Työpääallikkö*

Hyvä asiakaskokemus kostuu siitä, että joka kerta, kun on asiakaskohtaamisia, asiakkaalle tulee sellainen olo, että tämä oli parempaa kuin olin odottanut. Eli ennakkoodotukset ylittyvät ja jos joka kerta saadaan sellainen ”odotukset ylittyivät”-tunne asiakkaalle, mennään joka kerta parempaan suuntaan asiakkaan hyvän kokemuksen kanalta.

Tarkastus- ja tutustumistilaisuudet tulisi aina olla henkilökohtaisia, järkevää kuitenkin on, että tilaisuudet pidetään yhteisenä, jolloin kaikki asukkaat kutsutaan samana päivänä. Tässä kuitenkin työpääallikkö tarkoittaa sitä, että asiakkaalle olisi hyvä antaa henkilökohtaista aikaa tilaisuudessa esim. mahdollisuus kysellä asunnostaan ja siihen liittyvistä asioista. Tämä siksi, koska asiakkaalle saattaa olla tärkeää, että on aina se ”Pertti”, joka ottaa hänen asiat omikseen ja auttaa häntä tarvittaessa. Tilaisuudet ovat ennen olleet hyvin työmaakohtaisia, pääsääntöisesti kuitenkin hyviä, WOW-koulutuksen jälkeen toiminta on tullut paljon yhtenäisemmäksi, mutta ennen kaikkea asenteisiin on tullut enemmän muutosta positiiviseen päin.

YIT plussaa pitäisi päivittää ainakin viikon tai kahden välein, koska tieto on asiakkaalle tärkeää. Asiakkailta on tullut tietoa, että plussa on hyvä sivusto ja he mielellään katselevat päivityksiä ja kiinnostus nousee aina kun saadaan lisää sisältöä. Sisältöä on oltava, koska jos viimeisin päivitys on tehty monta kuukautta sitten, kiinnostus loppahtaa. Ihanne tila olisi, että plussaa päivitetäisiin joka päivä, mutta siihen on vielä pitkä matka. Kehitysehdotuksena, että uusista YIT plus-päivityksistä tulisi kännykkään viesti niille, jotka sellaisen haluavat.

Itselleluovutuksiin on varattu tarpeeksi aikaa ja jos työmaa menee aikataulun mukaisesti, niin ajan pitäisi riittää. Itselleluovutukset joudutaan aloittamaan vaikka kaikki ei ole vielä valmista, näin saadaan tehtyä se porrastetusti. Kuitenkin itselleluovutukset olisi hyvä aloittaa ainakin kaksi kuukautta ennen ensimmäistä tarkastuskäyntiä. Tärkeää on myös, että aliurakoitsijat ovat tehneet omat itselleluovutukset ennen kuin YIT:n omat tarkastukset alkavat, jotta urakoitsijoiden omat virheet ja puutteet saadaan korjattua ennen tätä.

Kun asiakkaana on sijoittajayritys, ei samanlaisia tarkastus- ja tutustumistilaisuuksia ole kuin kuluttaja-asiakkailla. Yleensä sijoittajilla on ulkopuolinen asunnonesittelijä, joka



tuo ihmisiä katsomaan asuntoja, mutta tästä heidän on sovittava työmaan kanssa etukäteen. Työmaan henkilökunta näyttää asuntoja myös mielellään tuleville vuokralaisille. Yhtälailla vuokralainen on YIT:lle asiakas ja siksi heillekään ei haluta näyttää kesken-eräisiä asuntoja. Vuokralainen saattaa olla potentiaalinen YIT kodin ostaja tulevaisuudessa ja siksi heitä pidetään samassa arvossa kuluttaja-asiakkaiden kanssa. Olisi hyvä idea antaa YIT plus tunnukset myös sijoitusyrityksen vuokralaisille.

[3.]

### *Asiakaspalvelupäällikkö*

Asiakaspalvelupäällikön mielestä hyvä asiakaskokemus koostuu siitä, että lupaukset pidetään ja ollaan tavoitettavissa. Esimerkiksi asiakkaalle on voitu luvata, että sähköposteihin vastataan tietyn ajan kuluessa, niin silloin on pidettävä siitä kiinni. Jos lupaukset petetään ja sovituista ajoista ei pidetä huolta, saa asiakas negatiivisen kuvan YIT:n toiminnasta ja silloin tyytyväisyys ja kokemus huononevat.

Asiakastutustumis- ja tarkastustilaisuuksissa on tärkeää, että ne on suunniteltu ja organisoitu hyvin ja kaikilla on tiedossa oma roolinsa tilaisuudessa. Suunnittelussa on hyvä käydä läpi asiakkaiden mahdollisiin kysymyksiin varautuminen, koska jos ei itse osaa vastata asiakkaan kysymykseen, on hyvä tietää, kehen asiakkaan olisi hyvä ottaa yhteyttä asian selvittämiseksi. Tarkastustilaisuudessa asuntojen pitäisi olla täysin valmiita, eli aikataulutusta niin, että tämä toteutuu. WOW-koulutusta ennen tilaisuuksissa on ollut työmaakohtaisia eroja siinä, miten toimitaan. WOW-koulutuksesta on saatu yhteinen runko, miten pitäisi toimia, jolloin työmaiden toimintatavat ovat yhtenäistyneet.

Sisustusohjelmat kuten ”Pientä pintaremonttia” ovat tehneet tehtävänsä eli asiakkaat haluavat omista asunnoistaan yksilöllisiä ja tämän takia melkein kaikki asiakkaat tekevätkin joitain muutostöitä asuntoonsa. Muutostöihin oli pilottikäytössä nettipohjainen muutostyökalu, jolla asiakas pystyi itse tekemään haluamansa muutostyöt valmiille pohjalle ja ohjelma olisi lähettänyt tiedot suoraan työmaalle, mutta se ei oikein menestynyt, koska käyttöliittymä oli melko hankala ja jokseenkin vaikeasti käytettävä. Muutostyökalussa olisi potentiaalia jos käyttöliittymää saataisiin kehitettyä helpommaksi ja näin ollen asiakasystävällisemmäksi, se myös helpottaisi resurssipulaa, joka muutostyöinsinööreillä tällä hetkellä on.

YIT plussaa tulisi päivittää ainakin viikoittain, päivittäin olisi ihanne tila, mutta siihen eivät vielä resurssit riitä. Asiakaspalvelupäällikkö kertoo, että jos hän itse kävisi katso-massa plussaa ja sinne ei koskaan tulisi mitään uutta, hän lopettaisi sen seuraami-sen. Olisi hyvä tiedottaa sisäisesti, jos jostakin YIT plus päivityksestä olisi tullut asiak-kaan puolelta hyvää palautetta, koska se voisi innostaa ihmisiä päivittämään sitä enemmän.

Sijoittajat ovat YIT:lle tärkeitä ja vaikka heille asunnot eivät ole samalla lailla sydämen asioita kuin yksityisen asunnon ostajan, on molemmat silti kutsuttava samoihin tilai-suuksiin. Kuitenkin jos sijoittajayritys on ostanut koko kohteen, olisi heille hyvä myös järjestää jonkinlainen tilaisuus, jossa he pääsevät tarkastelemaan asuntoja. Tilaisuuden ei kuitenkaan tarvitse olla samanlainen kuin esim. asukastarkastuskäynti, mutta joku työmaan toimihenkilöistä voisi viedä sijoittajayrityksen edustajan kiertämään ja tarkastelemaan kohdetta.

[3.]

#### *Yksikönjohtaja (ARK)*

Hyvä asiakaskokemus koostuu siitä, että osataan tyydyttää asiakkaan tarpeet ja, että asiakas tuntee itsensä tärkeäksi ja tähän päästään jos osataan katsoa asioita myös asiakkaan kantilta. Hyvä asiakaskokemus koostuu myös siitä, että asiakkaalle tulee sellainen tunne, että hän sai enemmän kuin osasi edes haluta, asiakasta ei kuitenkaan haluta ns. ostaa, eli ei tarvitse hankkia sellaista mitä ei ole pyydetty. Asiakkaalle on tärkeää, että YIT auttaa häntä ja tekee prosessista koko ajan konkreettisemmän. Lu-paukset ovat tärkeää pitää ja vielä parempi, jos asiakkaalle tulee yllätyksenä, että tä-mähän meni paremmin kuin oli osannut odottaa. On myös hyvä muistaa, että ihan pieni asia saattaa asiakkaalle olla todella suuri ja siksi mitään ei saa laiminlyödä.

Asiakastutustumis- ja tarkastustilaisuuksissa olisi tärkeää tietää mitä asiakas haluaisi kyseisiltä tilaisuuksilta. Asiakkaiden pitää kokea, että he hyötyvät tilaisuuksista jotain. Jos asiakkaalle tulee sellainen olo, että samat asiat olisi voitu lukea esim. jostain esit-teestä, on tilaisuudessa mennyt jotain pieleen. YIT:llä on alettu ymmärtämään, että tilaisuuksiin on panostettava. WOW-koulutuksen myötä asenteessa ja asiakkaiden kanssa kohtaamisissa on parannuttu. Tilaisuuksissa pitäisi yrittää katsoa enemmän asiakkaan silmin ja poistaa niistä sellaiset turhat asiat, mitä asiakas ei tarvitse.

Miten löytää sen, mitä asiakas haluaa? Se on vaikea kysymys ja yksikön johtaja vertaa asiaa rahkan kautta: kun rahkaa halutaan uudistaa ja tehdä houkuttelevammaksi, voidaan markkinoida uusilla mauilla ja laittaa niitä testaukseen pieninä erinä kauppaan, asuntoja on kuitenkin vaikea laittaa ns. ”testaukseen” ja sitten pyytää arvosteluja siitä mikä oli paras kuluttajan mielestä.

YIT plussaa tulisi päivittää kahden viikon välein, mieluummin useamminkin. Yksikön johtaja vertaa asiaa siihen, että hän käy päivittäin katsomassa Iltasanomien sivuja, koska sinne tulee aina jotain uutta, mutta jos asiakas käy plussassa ja sinne ei tule usein mitään, lopettaako hän siellä käymisen? Plussaan voi myös esimies käydä kommentoimassa työmaan hyvistä saavutuksista, kuten ”Onnea työmaalle! He voittivat tämän vuoden työturvallisuus-kilpailun”, koska tämä luo asiakkaallekin luottoa yritystä kohtaan. Plussaa voisi kehittää niin, että asiakkaat voisivat tehdä muutostöitään sen kautta netissä. Esim. valita materiaaleja asuntoihinsa, kuten parketti, laatat, kaappien värit jne. Se voisi tuoda sivustoa enemmän esille.

Itselleluovutuksiin on yleisaikataulujen mukaan varattu tarpeeksi aikaa, mutta toteutuu-ko se käytännössä? Itselleluovutukset pitäisi aloittaa jokaisen vaiheen jälkeen ja matkan varrella tehdä koko ajan. Esimerkiksi tasoitetöistä on tärkeää tehdä itselleluovutuksia ennen kuin maalaus alkaa, koska jos tasoituksessa on jokin virhe, maali ei sitä peitä. Hankalia asioita ovat kuitenkin sellaiset, että se joka tekee itselleluovutuksia julistaa asunnon jossain vaiheessa virheettömäksi ja sitten asiakas tulee käymään tarkastustilaisuudessa ja löytää asunnosta virheitä. Lähtökohtana on kuitenkin, että asunnoista tehdään virheettömiä, mutta joskus virhe saattaa olla myös mielipiteestä tai mielikuvasta kiinni.

Henkilösijoittajilla on samanlaiset tarkastus- ja tutustumistilaisuudet kuin omistusasunnon ostajilla, mutta sijoitusyrityksillä se menee erilailla. Sijoittajayritykset ovat yleensä palkanneet rakennusten tarkastuksiin jonkun ammattilaisen. Sijoittajille tärkeää on, että kaikki hoituu sujuvasti ja jos syntyy jotain ongelmia, ne hoidetaan heti pois. Sijoittajayrityksille ei tarvitse järjestää samanlaisia tilaisuuksia, koska he ovat ammattilaisia ja heillä tunne ei ole samalla lailla asiassa mukana kuin kuluttaja-asiakkailla. On opittava tuntemaan asiakkaat paremmin, jotta tiedetään mikä heille on tärkeää ja mitä he tarvitsevat.

### *Tuotantopäällikkö*

Hyvä tuote ja hyvä palvelu ovat peruspilarit hyvään asiakaskokemuksen luomiseen. Se ei riitä, että pelkästään tekninen laatu on kunnossa, koska asiakkaat odottavat, että myös asiakaspalvelu on kunnossa.

Asiakkaille tarkoitetut tarkastus- ja tutustumiskäynnit tulisi olla sellaisia, että asunto-kauppalaan lait toteutuvat. Asuntokauppalakia käsitellään luvussa 2.1.2 Ensimmäinen tarkastuskäynti. Tärkeää tilaisuuksissa on, että asiakas ymmärtää millaisesta tilaisuudesta on kyse, eli tilaisuutta ei kannata muotoilla ns. pelkäksi kahvittelutapahtumaksi, koska asiakkaalla pitää olla heille kuuluva mahdollisuus tarkastaa oma asuntonsa ja tutustua siihen paremmin. Hyvä asiakastilaisuus on sellainen, että asiakas kokee saavansa hyvää asiakaspalvelua, eli tilaisuus on hyvin etukäteen suunniteltu ja mitoitettu. Tarkoittaen mitoituksella sitä, että on otettu huomioon asiakkaiden määrä ja näin ollen myös YIT:n henkilöstön määrä tilaisuudessa. Ennen WOW-koulutuksia asukastilaisuuksiin ei ole varauduttu niin hyvin, esimerkiksi ennakkosuunnittelulla. Nykyään tilaisuuksiin osallistuu koko projektin kokoonpano, eli työmaan toimihenkilöt, projektipäällikkö, muutostyöinsinöörit sekä asuntomyyjät. Hyvin suunniteltu tilaisuus näyttää myös asiakkaan silmissä paremmalta.

Tavoitteena on, että YIT plussaa päivitettäisiin kahden viikon välein ja tämä on siksi hyvä taajuus, koska sillä saa jo hyvän kuvan hankkeen etenemisestä. Plussaan pitäisi saada aikaiseksi kasvua, sen seuraajien tiimoilta ja tämä onnistuisi varmasti jos päivityksien sisällöstä saataisiin niin mielenkiintoista, että se ns. pakottaisi asiakkaita seuraamaan sitä. Kaikilla työmailla on oikeus päästä katselemaan plussasta myös muiden työmaiden plus-päivityksiä ja päivityksien tekijöiden olisi hyvä tarkastellakin muiden päivityksiä omien päivityksien kehittämisen kannalta. Tuotantopäälliköllä on kehitysideana, että YIT plussaan voisi kuvata web-kameralla livekuvaa työmaasta, samalla tavalla kuin esimerkiksi Messilän hiihtokeskuksella on nettisivuillaan livekuvaa rinteistään, tämä varmasti houkuttelisi suurempaa yleisöä seuraamaan YIT-plussaa.

Itselleluovutuksiin varattu aika ei ole kaikissa hankkeissa sama, vaan se riippuu pitkälti hankemuodosta esim. sijoittajakohde vs. omistusasunnot. Sijoittajakohteissa itselleluovutukseen varattu aika on lyhempi johtuen siitä, että niissä ei yleensä ole muutostöitä ollenkaan. Itselleluovutuksissa pitää muistaa ottaa huomioon tuotteiden pitkät toimitusajat, esim. kalusteissa jopa kuuden viikon toimitusaika. Ongelmaksi kuitenkin saat-

taa nousta, että miten saadaan hallittua itselleluovutuksiin varattua aikaa, kun kokoajan on aktiivinen pyrkimys lyhentää rakennusaikaa.

Kun asiakkaana on sijoittaja, on asuntotutustumis- ja tarkastustilaisuuksien käytännöt hyvin erilaisia verrattuna omistusasuntoasiakkaille tarkoitetut tilaisuudet. Miten tarkastukset hoidetaan, riippuu pitkälti asiakkaasta, esim. jotkut sijoittajat eivät tarkasta asuntoja mitenkään ja jotkut hankkivat oman valvojan, joka kiertää asunnot ja yhteiset tilat ja tekee niistä puutelistat. On tärkeää ymmärtää, että sijoittaja on YIT:lle yhtä tärkeä asiakas kuin kuluttaja-asiakas eli yritetään tunnistaa asiakkaan tarpeet yhtäläillä. Tuotantopäällikkö havainnollistaa asiakkaiden tarpeiden tunnistamista esimerkiksi, jos on rakenteilla kuusikymmentä asuntoa hyvin pienellä tontilla, voidaan ohjeistaa sijoittajaa, että muuttopäivästä saisi joutuisamman, kun se jaettaisiin kahteen eri päivään. Tämä parantaa asiakaskokemusta, kun YIT:llä huomataan ongelma ja siihen on keksitty ratkaisuehdotus, eikä jätetä asiakasta oman onnensa nojiin, kun avaimet on luovutettu.

Lisäyksenä vielä, että parempaan asiakaskokemukseen päästään myös YIT:n sisäisen viestinnän kautta. On tärkeää saada kaikki työmaat samalle viivalle, toisin sanoen parhaan ja huonoimman tuloksen asiakastytyväisyyskyselystä saaneiden työmaiden ero pitäisi saada mahdollisimman pieneksi, vaikka se onkin tällä hetkellä jo todella pieni. Tähän päästäisiin parhaiten kun sisäiseen viestintään panostetaan ja näin ollen pyritään oppimaan toisiltamme enemmän.

[3.]

#### *Henkilöstövalmentaja/WOW-kouluttaja*

WOW-kouluttaja työskentelee monenlaisten asiakkaiden konsulttina muun muassa organisaatioiden kehittämiseen liittyen. YIT:n kanssa yhteistyö on alkanut vuonna 2002 asiakkaiden kohtaamisiin liittyen. Vuonna 2012 alkanut YIT:n WOW-koulutus on ollut kouluttajan suurin yhteistyöprojekti. WOW-koulutukseen on kuulunut se, että kaikki YIT:n työntekijät ovat käyneet kolmepäiväisen valmennuksen läpi, joka on perustunut siihen, että ideoidaan yhdessä tietyistä aiheista, eikä vain kuunnella seminaaria. Tämä on huomattu olevan paras keino siihen, että koulutuksesta on ollut apua, koska kaikki saavat antaa omia ideoitaan ja työskennellä niiden parissa keskenään. Kun ideat ovat itse keksittyjä eikä jonkun muun antamia ohjeita, on niitä myös helpompi noudattaa ja kehittää.

Hyvä asiakaskokemus koostuu asiakkaan odotustasosta eli mitä on luvattu ja osuuko se yksin odotuksien kanssa. Varsinainen lopputuote on se tärkein asiakkaalle. Palvelun ja lopputuotteen (Esim. pohjan toimivuus) suhdetta odotuksiin on tärkeä verrata. Jos ottaa esimerkiksi YIT:n kohteita Merenkulkijarannasta Lauttasaaresta, jotka ovat hintatasoltaan melko korkealuokkaisia, ja miettii, että mitä asiakas siellä odottaa materiaalitasosta. Asiakkaiden odotukset tällaisissa kohteissa on varmasti yhtä korkeat kuin asuntojen hintaluokka ja tällöin palvelulaadulta odotetaan varmasti myös yhtä paljon. Se miten homma toimii, eli toiminnallinen laatu on myös erittäin tärkeää, koska lopputuotteen rakentavat ihmiset, ja jos homma ei toimi, tulee lopputuotteesta virheellinen ja tällöin asiakas ei ole tyytyväinen. Kouluttajan mielestä ihmiset ovat peruspiirteiltään melko samanlaisia, mutta jotkut asiat voivat vaivata joitain ihmisiä paljon enemmän kuin toisia, esim. vaatekaupassa kun myyjä tulee kysymään, että tarvitsetteko apua, niin jotkut kokevat sen hyvänä asiana ja toiset taas kokevat sen ahdistavana. Tämän takia joskus on vaikea saada kaikkien ihmisten kokemus hyväksi vaikka toimisi täysin samalla lailla kaikkien kanssa.

WOW-koulutukset ovat vaikuttaneet YIT:n henkilöstöön positiivisella tavalla. Eniten muutosta on tapahtunut siinä, että asiakkaista puhutaan paljon enemmän kuin aikaisemmin ja asiakas on myös mielessä enemmän kaikessa tekemisessä. Työntekijät jopa odottavat nykyään innolla uusia asiakastyytyväisyystuloksia. Asiakasta halutaan nyt ymmärtää ja kuunnella aikaisempaa enemmän.

YIT plus on hyvä idea ja rakennuslalla hyvin edistysellinen. Ongelmana kuitenkin on, että miten se saadaan myytyä asiakkaalle? Miksi asiakkaan kannattaisi käyttää sitä? Jos asiakkaita ei saada heti alkuunsa kiinnostumaan plussasta, ei sitä asumisen aikana tulla käyttämään. YIT:n oma henkilöstö pitäisi saada myös innostumaan siitä. Yhdessä kohteessa, YIT plus mainitsemalla tutustumiskäynnin kutsukirjeessä, saatiin nostettua käyttäjien määrää 20 %:sta 90 %:iin. Kohtaamiset kasvokkain ovat kuitenkin tärkeitä ja asiakkaalle on tärkeää, että on joku ihminen kenen kanssa voi keskustella sydämen asioistaan ja tietää, että siellä on aina joku häntä varten.

Asiakkaan kanssa pitäisi järjestää myös henkilökohtaista aikaa tai ainakin tarjota mahdollisuus siihen, jotta he tuntevat itsensä YIT:lle tärkeäksi. Sellaisissa kohteissa onkin huomattu, että asiakastyytyväisyydet ovat olleet todella hyviä, missä vastaavat tai mestarit ovat järjestäneet asiakkaalle kaksinkeskeistä aikaa. Asiakkaille järjestettävissä

tilaisuuksissa onkin hyvä huomioida etukäteissuunnittelussa, että asiakkaille voidaan tarpeen vaatiessa järjestää henkilökohtaista aikaa.

Ihan kaikkien asiakkaiden hyvän kokemuksen varmistaminen ei välttämättä onnistu. Tämä voi johtua ajan puutteesta, koska jos jollekin asiakkaalle ei oikein mikään kelpaa, ei korjauksia voida loputtomiin tehdä. Kuitenkin jos asiakkaan mielestä kaikki on vialla ja paljon korjauksia pitäisi tehdä, ei siitä aleta ns. vänkäämään, vaan pyritään korjaamaan kaikki asiallinen ja sellainen mikä pystytään korjaamaan. Tällöin voidaan saada myös ns. vaikeammin tyydytetyn asiakkaan tyytyväisyys taattua. Kuuntelu ja asioiden tosissaan ottaminen on tärkeintä, jotta päästään asiakkaiden tunteisiin.

[3.]

## 7 Tutkimustulokset; yhteenveto ja analysointi

Asiantuntijahaastatteluista tärkeimmäksi asiaksi hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseksi nousi asiakkaan luottamus yritykseen. Luottamuksen saavuttamiseksi on tehtävä töitä muun muassa laadun ja asiakaspalvelun osalta. Pelkästään laadukas työnteutus ei riitä, vaan on pidettävä myös huolta siitä, että asiakkaiden tarpeet otetaan huomioon, lupaukset pidetään ja katsotaan asioita niin sanotusti asiakkaan silmin. Myöskään pelkästään hyvä asiakaspalvelu ei riitä, jos laatuun ei ole panostettu. Tämän takia on tärkeää, että ylläpidetään laatua työmaalla erilaisin toimenpitein, kuten mallitöillä, jatkuvalla työn valvonnalla, mahdollisiin virheisiin heti puuttumalla, itselleluovuuksilla ja toteuttamalla työt hyvää rakennustapaa noudattaen. Asiakkailla saattaa olla jo jonkinlainen luotto uuden kotinsa rakentajaan, mutta teoilla on suuri vaikutus lopullisen luottamuksen voittamiseen.

WOW-koulutuksen myötä moni on konkreettisemmin alkanut oivaltamaan, että rakennettavan rakennuksen asunnot ovat muille koteja, ja tästä oivalluksesta on apua siksi, koska silloin osataan arvostaa niiden rakentamista enemmän ja tehdä silloin myös laadukkaampaa lopputulosta. Näin ollen voidaan vähän niin kuin hypätä asiakkaan saappaisiin ja miettiä, millainen koti itselle kelpaisi. Toinen tärkeä pointti tässä on se, että ilman näitä asiakkaita, joille kodit tehdään, ei pystyittäisi rakentamaan, koska ilman heitä, töitä ei olisi.

Hyvään asiakaskokemukseen päästään myös sillä, että pidetään asiakkaat ajan tasalla rakentamisesta. YIT plus on rakentamisvaiheessa asiakkaiden tiedottamiseen tarkoitettu internetkanava. Asiantuntijat olivat melko samalla linjalla siitä, että päivityksiä plussaan olisi hyvä tehdä ainakin kahden viikon välein ja aina parempi, jos päivityksiä voitaisiin tehdä useammin. Muutamassa asiantuntijahaastattelussa tuli ilmi, että ihanne olisi, että plussaa päivitettäisiin jopa päivittäin. Kuitenkin, jos työmaalta saataisiin joku tekemään päivittäin plus-päivityksen, tarvittaisiin siihen jo melkein oma vastuuhenkilö, joka olisi palkattu pelkästään sitä varten, eli tällä hetkellä resurssit eivät vielä ihan riitä. Kerran kahdessa viikossa taajuus on kuitenkin koettu tällä hetkellä ihan riittäväksi määräksi, jotta asiakas pysyy perillä työmaan tilanteesta. Tärkeää on, että asiakkaat ovat tietoisia päivitystaajuudesta, jotta he eivät odota päivityksiä useammin ja kyllästy kun ei joka päivä tulekaan mitään. YIT plussaan on tärkeää tiedottaa asiakkaita myös tulevista tilaisuuksista, kuten tutustumis-, tarkastus- ja käytönopastustilaisuuksista, vaikka niistä lähtevät erikseen kirjeet jokaiselle.



Asiantuntijoiden mielestä asiakastilaisuuksiin panostetaan nykyään enemmän kuin esim. ennen WOW-koulutuksia ja se on myös näkynyt nostattavana ilmiönä asiakastyytyväisyyksissä. Asiakastilaisuuksien järjestämiseen pidetään nykyään palaveri työmaalla, jossa sovitaan vastuajaot kaikille tilaisuuteen osallistuvien YIT:läisten kesken. Tilaisuuksiin osallistuu yleensä työmaan vastaava työnjohtaja, työnjohtajat, työmaainsinööri, työpäällikkö, muutostyöinsinöörit, asuntomyyjät ja projektipäällikkö. Kun tilaisuudet ovat hyvin suunniteltuja, ovat ne mukavampia kaikille osallistujille, koska silloin ei synny turhaa sekasortoa kun kaikki tietää tehtävänsä ja kohtaamiset asiakkaidenkin kanssa menevät joutuisammin.

Asiantuntijat ovat sitä mieltä, että asiakkaiden kanssa on hyvä varata hieman henkilökohtaista aikaa tilaisuuksien lomassa tai erillisillä työmaakäynneillä. Tällöin asiakkaat voivat kysyä heitä askarruttavia asioita ilman, että ympärillä on paljon muutakin porukkaa. Kahdenkeskeisissä kohtaamisissa on myös se etuna, että asiakas ja kyseinen toimihenkilö pääsevät hieman tutustumaan toisiinsa samalla, joka voi edistää asiakkaan luottamusta kotinsa rakentajaan ja työmaa pääsee ehkä enemmän perille asiakkaan ns. sydämen asioista. Jotkut asiakkaat ovat saattaneet tehdä paljon muutostöitä asunnossaan, jolloin olisi varmasti asiakkaalle mukavaa käydä muutokset läpi kyseisen asiantuntijan eli muutostyöinsinöörin kanssa kahden kesken, varmistaakseen, että kaikki hänelle tärkeät muutokset ovat varmasti toteutuneet.

Itselleluovutuksiin on varattu tarpeeksi aikaa, ainakin yleisaikataulun mukaan. Kysymyksenä kuitenkin kuuluu, osataanko se aika käyttää järkevästi ja toteutuuko suunniteltu aika käytännössä? Tärkeää on, että tarkastukset aloitetaan ajoissa ja tehdään porrastetusti työvaiheiden valmistuttua ja otetaan myös huomioon tuotteiden pitkät toimitusajat, näin varmistetaan, että virheet tai puutteet ehditään myös korjaamaan ajoissa. Itselleluovutuksia helpottaa myös se, että työntekijät ovat päättäneet kehittää omaa työtään esimerkiksi oman asenteen ja laadun kannalta. On hyvä, kun työntekijät arvostavat myös toisten tekijöiden työtä, jolloin he yrittävät olla varovaisempia valmiiden pintojen läheisyydessä ja niiden suojaamisessa vahingoilta. Pintojen huolellisella suojaamisella on suuri vaikutus siihen, että vältetään kolhuilta ja ylimääräisiltä korjauksilta, joita työntekijät juurikin joutuvat korjaamaan.

Sijoitusyrityksen ollessa asiakkaana asuntotuotannossa, on tiedettävä yrityksen tarpeet, jotta osataan palvella heitä mahdollisimman hyvin ja toteuttaa heille tärkeät asiat. Sijoittajan ostaman kohteen asuntoihin muuttaa vuokralainen, joten asunnot eivät ole

sijoitusyrityksen ns. sydämen asioita, vaan pelkkää bisnestä. Sijoittaja on kuitenkin yhtälailla asiakas kuin kuluttaja-asiakas, jolloin laadusta on huolehdittava samalla lailla. Sijoittajilla on erilaiset käytännöt asuntojen tarkastuksiin kuin kuluttaja-asiakkaiden ja henkilösijoittajien tutustumis-, tarkastus- ja käytönopastustilaisuudet. Joillakin on oma valvoja, joka hoitaa tarkastukset ja joillain voi olla avaimet käteen periaate, eli tarkastuksia ei tehdä rakentamisen aikana. Vaikka sijoittaja ei tarkastaisi rakentamista tasaisin väliajoin tai kävisi tekemässä itselleluovutuksia, se ei tarkoita sitä, että laadusta voitaisiin tinkiä. On tärkeää myös pitää sijoittajayritys ajan tasalla rakentamisesta yhtälailla kuin kuluttaja-asiakkaat, jotta he voivat varmistua oikeanaikaisesta luovutuksesta, koska heille on tärkeää, että heidän vuokralaisensa pääsevät varmasti muuttamaan sovittuna päivämääränä uusiin asuntoihin.

## 8 Pohdintaa kehitysmahdollisuuksista

Hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseen ja rakentamisen laatuun on YIT:llä panostettu paljon esimerkiksi WOW-koulutuksilla ja laadun jatkuvalla valvonnalla ja erilaisilla laatuun liittyvillä toimenpiteillä työmaalla. Asiakastyytyväisyystulokset ovat nousseet tuntuvasti WOW-koulutusten jälkeen, johon ollaan oltu erittäin tyytyväisiä. Kuitenkin aina voidaan kehittää toimintaa ja yrittää olla vielä parempia. Tässä luvussa pohditaan hieman kehitettäviä kohteita, joita on tullut ilmi tämän insinööritoiminnan aikana.

YIT plussassa on asiantuntijoiden mielestä monia kohtia, joita voisi kehittää. Haastattelussa tuli hyviä kehitysehdotuksia kyseiselle sivustolle. Yksi hauska ja asiakkaalle varmasti mieluinen kehitysidea oli, että YIT plussaan ladattaisiin reaaliaikaista videota työmaalta, samalla tavalla kuin Messilän hiihtokeskuksen nettisivuilla on videoita rinneistä. YIT plussaan voidaan päivittää kuvia ja tekstejä työmaan kuulumisiin liittyen, joten miksei myös videota? Tällöin innokkaat asiakkaat pääsisivät paremmin, hieman kuin, mukaan työmaan päivittäisiin rutiineihin. Kuvien ja tekstien päivittäminen ei kuitenkaan saisi väistyä tieltä, jos reaaliaikainen video otettaisiin käyttöön, koska yksittäiset päivitykset pitävät asiakkaita myös hyvin ajan tasalla. Plussaan voisi myös ladata pieniä videopätkiä, joissa joku työmaan toimihenkilöstä voisi välillä käydä videoimassa rakennusten sisällä ja kertomassa, mikä työvaihe on missäkin sillä hetkellä menossa ja ehkä tehdä pienen haastattelun kyseisen työvaiheen työntekijälle, jolloin tekijätkin tulisivat tutuksi asiakkaille. Tällaiset asiat voisivat olla asiakkaille mieluista katseltavaa. Tällä hetkellä plussassa on mahdollisuus lisätä video vain YouTuben kautta, joka on muuten ihan hyvä, mutta kaikkia videoita ei välttämättä haluta ladata sinne kaiken kansan nähtäväksi, jotta ne pystyttäisiin linkittämään asiakkaille.

YIT plus -sivustolta näkee, kuinka moni asiakkaista on ottanut sivuston käyttöön eli rekisteröitynyt sinne. Kuitenkaan käyttöönotto ei ole sama asia kuin sivuston käyttäminen oikeasti, eli ei voida tietää kuinka moni näistä rekisteröityneistä oikeasti käyttää sivustoa aktiivisesti. YIT plus päivityksillä ei ole usein paljon tykkääjiä tai kommentoijia, joten mistä tiedämme katsooko päivityksiä moni rekisteröityneistä? Tämän takia olisi hyvä, jos päivityksen tykkää-painikkeen vieressä näkyisi samalla tavalla kuin Facebook-ryhmissä, että kuinka moni päivityksen on nähnyt. Tällöin, jos vain pieni määrä asiakkaita on nähnyt päivityksen, mutta rekisteröityneitä on paljon, voidaan olettaa, ettei moni käytä palvelua aktiivisesti. Tällöin voidaan hieman mainostaa palvelua esim. tutustumistilaisuuden kutsukirjeessä kertoen lyhyesti, mitä hyötyä siitä on ja mikä on

päivitystaajuus tässä kohteessa. Jotkut asiakkaat ovat voineet mieltää, että päivityksiä tulee useammin ja kyllästyneet nopeasti kun päivittäisen tarkastelun jälkeen ei olekaan mitään uutta nähtävää. Tämän takia olisi myös hyvä ilmoittaa heti alkuunsa, mikä on suunniteltu taajuus päivityksille ja myös pitää huoli sen toteutumisesta.

Suurimmalla osalla ihmisistä on nykyään älypuhelimet, joten YIT plus -sivustoa voi katsoa myös niiden kautta. Monilla mobiilisovelluksilla on käytössä pop up -viestit, eli kun sovelluksessa tapahtuu jotain, kuten joku kommentoi kuvaasi tai tykkää siitä, saat heti tiedon puhelimeesi. Plussassa voisi olla samanlainen toiminto, eli uuden päivityksen ilmaantuessa sivustolle, saisi asiakas halutessaan viestin siitä puhelimeensa. Viesti voisi olla tekstiviesti tai pop up -viesti. Tällöin asiakkaan ei tarvitsisi jatkuvasti käydä katsomassa sivustolla, että milloin seuraava päivitys tulee ja kyllästyä odotteluun, vaan tieto päivityksestä tulisi hänelle suoraan.

Muutostoissa pilottikäytössä ollut asiakkaan nettikäyttöinen muutostyökalu olisi hyvä idea, jos sen käyttöliittymää saataisiin kehitettyä asiakasystävällisemmäksi ja sellaiseksi, että se helpottaisi muutostyönsinöörjä sekä työmaata. Ideana työkalussa on, että asiakas voi tehdä muutoksia asuntoosa suoraan nettipohjaisella työkalulla. Kun kaikki halutut muutokset on valittu, olisi muutosten tallentamisen jälkeen tieto lähtenyt suoraan työmaalle tiedoksi. YIT plussaan voitaisiin myös kehittää kyseinen palvelu, jossa asiakkaat pääsisivät toteuttamaan muutoksiaan palvelun kautta. On varmasti helpompaa asiakkaalle, jos kaikki palvelut ovat samassa paikassa ja samalla plussalle saataisiin enemmän näkyvyyttä. Joissakin muutoksissa on kuitenkin hyvä olla henkilökohtaisesti yhteydessä muutostyönsinööriin kanssa, koska suurempien muutosten, kuten keittiön muuttaminen kokonaan erilaiseksi voi olla vaikeaa ilman ammattilaisen apua ja puutteelliset suunnitelmat tuottavat myös työmaalle päänvaivaa. Suurissa muutoksissa on otettava huomioon paljon erilaisia seikkoja, kuten sähköpisteiden tai väliseinien siirrot yms. ja ne käyvät kätevämmiin, kun saa apua kyseiseltä ammattilaiselta. Tämän takia internetissä toimivalla muutostyökalulla asiakas voisi tehdä enemmän niin sanottuja pieniä muutoksia, kuten materiaalivalintoja.

Muutostöiden hallinta -työkalusta, MuHasta, saa ladattua työmaatulosteet muutostöille asuntokohtaisesti Word-tiedostona. Jos asiakas on tehnyt sellaisia muutoksia, joihin tarvitaan liitekuvia havainnollistamaan tekstien lisäksi, saadaan ne ladattua myös MuHasta, kuitenkin ohjelman hitauden vuoksi liitekuvien lataaminen on työlästä ja ne pysytään lataamaan vain yksi kerrallaan. Asiakkaille tärkeiden muutostöiden hallintaa

työmaalla voisi helpottaa se, että muutoskuvat saisi ladattua samalla lailla kuin työmaatulosteet, eli esim. kaikki asunnot samaan tiedostoon perätysten tai valitut asunnot tai raput. Kun kuvia joutuu lataamaan yksi kerrallaan, on suuri todennäköisyys, että joku kuva unohtuu välistä, ja liitekuva ei tällöin siirtyisi työmaalla sille tarkoitettuun asuntoon tai tiedoksi työmaalle ja urakoitsijalle. Tämä helpottaisi suuresti työmaan muutostöiden hallintaa ja näin ollen asiakkaille tärkeitä asioiden toteutumista. Asiakkaille tärkeiden muutostöiden puuttuminen tai niiden muut puutteet voivat tuottaa asiakkaalle suuren mielipahan, jota ei missään nimessä haluta tapahtuvan.

Sijoittajien asiakaskokemusta parantavana kehityksenä voisi olla, että heidän tuleville vuokralaisille pidettäisiin YIT:ltä käytönopastus. Vuokralaisia ei välttämättä ole tiedossa kaikkiin asuntoihin heti silloin, kun asuntoihin pääsisi muuttamaan. Kuitenkin, jos vuokrasopimuksia on tehty kohteesta reippaasti, olisi hyvä pitää esimerkiksi heti muutamaa päivää ennen tai jälkeen muuton vuokralaisille yhteinen käytönopastustilaisuus. Jos taas vuokralaisia ei ole tiedossa kuin muutama muuttopäivänä ja sijoittaja saa vuokralaisia hankittua tiputellen, voisi käytönopastuksen tehdä lyhyenä videona, samalla lailla kuin aikaisemmin yhdessä YIT:n kohteessa (käsitelty luvussa 2.1.3 Toinen tarkastuskäynti/käytönopastus). Riippuen sijoittajan käytännöistä, voisi opastusvideon ladata muistitikulle tai CD-levylle ja sijoittaa kotikansion yhteyteen tai ladata sijoittajayrityksen/taloyhtiön nettisivuille, lähettää sähköpostilla vuokralaisille tai jopa YIT plus -sivustolle, jos kohteen vuokralaisille annetaan käyttöoikeudet. Tämä helpottaisi sijoittajan työtä huomattavasti, ainakin vähentäisi sähköposteja ja soittoja, joidenkin laitteiden käyttöä ihmetteleviltä asukkailta. Kattavalla käytönopastuksella voidaan välttyä myös ylimääräisiltä vahingoilta, jos jotain laitetta tai mekanismia ei osata käyttää, esimerkiksi liesikuvun rasvasuodattimen puhdistus ja irtiotto, väkisin vääntelemällä tai väärin puhdistamalla, voi tehdä suodattimesta käyttökelvottoman. Video olisi siinä mielessä myös kätevä, että vuokralaisten vaihtuessa, voisi heille aina välittää saman videon, tietenkin niin kauan, kun ohjeet vielä pätevät.

Joissain YIT:n kohteissa on ollut käytössä työmaan tarjoama taulunkiinnitys ja muuttoapu palvelu ja tästä on asiakkaille tullut hyvää kokemusta asiakastytyväisyyksien perusteella. Pitäisikö kaikkiin kohteisiin varautua tällaisella palvelulla? Resursseina tarvitaan esimerkiksi kaksi timpuria, jotka voivat hieman autella asiakkaita muuttopäivänä ja näin luodaan mukavaa ja auttavaa ilmapiiriä.

## 9 Yhteenveto

Tämän insinööriyön lähtökohtana oli tarkastella asiakaskokemuksen varmistamisen nykytilannetta yrityksessä. Eli miten tällä hetkellä varmistetaan asiakkaiden hyvät kokemukset ARK-yksikön asuntotuotannossa ja missä on mahdollisesti parannettavaa tai kehitettävää. Asiakkaiden tyytyväisyyksistä ja heidän mahdollisimman hyvän kokemuksen luomisesta halutaan pitää huolta YIT:llä, koska asuntojen rakentamista ei voida harjoittaa ilman asiakkaita ja siksi he ovat todella tärkeitä.

Tärkeimpänä tutkimusmenetelmänä tässä insinööriyössä toimivat asiantuntijoiden haastattelut. Haastateltavilla oli omakohtaisia kokemuksia asiakaskohtaamisista ja asiakastilaisuuksista, sekä hyviä kehitysideoita asiakaskokemuksen parantamiseen. Asiantuntijat olivat melkein pä yksimielisiä siitä, että yhtenä tärkeimpänä asiakkaan hyvään kokemukseen vaikuttavista asioista on se, että kun luvataan jotain, se myös pidetään. Haastatteluista kävi myös ilmi, että asiakastilaisuuksiin panostetaan nykyään paljon enemmän kuin esimerkiksi ennen WOW-koulutuksia. Nykyään tilaisuuksia suunnitellaan etukäteen ja sovitaan kaikille työmaan toimihenkilöille omat vastuut tilaisuuksiin. Asiakastyytyväisyydet ovat keskiarvoltaan myös nousseet huomasti WOW-koulutusten jälkeen, joten kehitystä on tapahtunut parempaan päin.

Muita tutkimusmenetelmiä olivat YIT:n sisäisten WOW-uutisten sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuus- ja internetlähteiden tutkiminen. WOW-uutisista löytyi hyviä ideoita asiakastilaisuuksien järjestämiseen ja kehitystä kaipaavien osioiden pohdintaan. Rakennusalan kirjallisuutta aiheesta ”asiakaskokemuksen varmistaminen” ei hirveästi löytynyt, mutta rakentamisen laatua käsittelevää kirjallisuutta ja internetlähteitä voitiin käyttää hyväksi tässä työssä. Asiakassuhteisiin ja asiakastyytyväisyyksiin liittyvää kirjallisuutta pystyttiin hyödyntämään muiden alojen kirjallisuudesta sekä internetistä löytyvistä lähteistä.

Työn tuotoksena syntyi muistilista ”WOW: Asiakasnäkökulman huomioiminen hankkeen alusta alkaen” (Liite 1) ja se on tarkoituksena jalkauttaa työmaiden toimihenkilöille käytettäväksi. Alun perin tavoitteena oli tuottaa kaksi liitettä; WOW-yhteenveto sekä Asiakasnäkökulman huomioiminen hankkeen alusta alkaen, mutta työn edetessä päädyttiin yhdistämään nämä liitteet. Tämä siksi, koska WOW liittyy nimenomaan asiakaskohtaamisiin ja niiden kehittämiseen, joten liitteiden yhdistäminen tuntui luontevammal-

ta. Liite on tarkoitettu vain YIT Rakennus Oy:n käyttöön ja siksi se on rajattu työn ulkopuolelle.

Insinöörityön tarkoituksena oli myös pohtia hieman kehitysmahdollisuuksia asiakaskokemuksen parantamiseen. Tutkimusta tehtäessä kehityskohteita löytyikin muutamia, kuten YIT plussaan, muutostöihin ja sijoittajien asiakaskokemuksen parantamiseen liittyen. Kaikkien kehitysehdotuksien pohjalla on se, että niiden avulla pyritäisiin parantamaan asiakkaan kokemusta rakentamisvaiheen aikana. Kehitysmahdollisuuksien pohdinnan tarkoituksena on myös se, että yritys voi halutessaan tai tarvittaessa jatkaa joidenkin kehitystä kaipaavien osioiden jatkotutkintaa ja mahdollisesti lopulta tehdä uudistuksia niihin osioihin.

## Lähteet

- 1 YIT kodin kotisivut, [http://www.yitkoti.fi/yit\\_koti/asunnon-ostajalle/yit-plus](http://www.yitkoti.fi/yit_koti/asunnon-ostajalle/yit-plus), luettu 7.1.2016
- 2 KUVA 3, YIT plus kotisivut, vaatii rekisteröitymisen, [https://www.yitplus.com/group/874540/news?p\\_p\\_id=noticeboardportlet\\_WAR\\_yithome&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column-3&p\\_p\\_col\\_count=1](https://www.yitplus.com/group/874540/news?p_p_id=noticeboardportlet_WAR_yithome&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-3&p_p_col_count=1), luettu 8.1.2016
- 3 Asiantuntijahaastattelut 14.1–28.1.2016
- 4 Jyväskylän yliopiston kotisivut, [http://projekti.it.jyu.fi/suoritustavat/TJTS431\\_Projektin\\_johtaminen/opiskelijat/projektipaallikon\\_ja\\_sihteerin\\_tehtavat/projektipaallikon\\_tehtavat/](http://projekti.it.jyu.fi/suoritustavat/TJTS431_Projektin_johtaminen/opiskelijat/projektipaallikon_ja_sihteerin_tehtavat/projektipaallikon_tehtavat/), luettu 17.1.2016
- 5 Rakentaja.fi kotisivut, <http://www.rakentaja.fi/artikkelit/631/tyomaavalvonta.htm>, luettu 17.12.2016
- 6 Helander Nina, Kujala Johanna, Lainema Kirsi, Pennanen Miia 2013: Avaimia asiakasläheisyyteen, Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere
- 7 KUVA 7, YIT kodin kotisivut, <http://cdn.yitkoti.fi/APFImages/5782edc5-1127-6d1f-8970-ff0000b98975/--0-->, luettu 8.2.2016
- 8 YIT sisäiset WOW-uutiset 5/14
- 9 YIT sisäiset WOW-uutiset 1/14
- 10 YIT sisäiset WOW-uutiset 2/13
- 11 YIT sisäiset WOW-uutiset 3/13
- 12 YIT sisäiset WOW-uutiset 4/14
- 13 YIT sisäiset WOW-uutiset 4/13
- 14 Rakennustietosäätiö RTS. 2012: SisäRYL 2013, Rakennustieto Oy, Helsinki
- 15 YSE1998 Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. Rakennustieto Oy
- 16 Junnonen, Juha-Matti. Rakennushankkeen laadunvarmistus E-dokumentti <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK020202.pdf>, luettu 15.2.2016



- 17 YIT sisäinen dokumentti: Asiakkaan jälkitarkastus ja käytönopastus – perehdytys-/muistilista
- 18 KUVA 1, YIT kodin kotisivut, [http://www.yitkoti.fi/yit\\_koti/asunnon-ostajalle/asunnon-ostajan-opas](http://www.yitkoti.fi/yit_koti/asunnon-ostajalle/asunnon-ostajan-opas), luettu 26.2.2016
- 19 Rakennusteollisuuden kotisivut, <https://www.rakennusteollisuus.fi/Toimialat/Talonrakennusteollisuus/Lakiasiat-oikeustapaukset/Asuntokauppalaki/Muuttotarkastus/>, luettu 26.2.2016
- 20 KUVA 2, Office 365 Yammer-päivitys YIT:n ARK tuotteistus – ryhmässä
- 21 Asuntosijoitusopas.fi -kotisivut, <http://www.asuntosijoitusopas.fi/>, luettu 29.2.2016
- 22 YIT sisäiset WOW-uutiset 3/14
- 23 KUVA 4, LedStoren kotisivut, <http://ledlightstore.org/led-light-6w-wall-wave-ip55-wall-light-for-two-directions>, luettu 14.3.2016
- 24 KUVA 6, Helsingin sanomien kotisivut, <http://www.hs.fi/fingerpori/s1349764350254>, luettu 11.3.2016
- 25 Rakennussäätiö RTS. 2012: MaalausRYL 2012, Rakennustieto Oy, Helsinki